

# Vertrouwen in de lokale overheid

Een methodologische zoektocht naar factoren  
die het vertrouwen in de gemeente verklaren



Jannes Blokstra





# Vertrouwen in de lokale overheid

Een methodologische zoektocht naar factoren  
die het vertrouwen in de gemeente verklaren

**Jannes Blokstra**

Vertrouwen in de lokale overheid  
Jannes Blokstra

ISBN: 978-94-6375-594-8

Cover design by: Daniëlle Balk  
Layout and design by: Daniëlle Balk | [persoonlijkproefschrift.nl](http://persoonlijkproefschrift.nl)  
Printing: Ridderprint BV | [www.ridderprint.nl](http://www.ridderprint.nl)

Copyright © 2019 Jannes Blokstra, The Netherlands. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored or transmitted in any form or by any means, without prior permission of the author.

## **Vertrouwen in de lokale overheid**

Een methodologische zoektocht naar factoren die  
het vertrouwen in de gemeente verklaren

## **Trust in Local Government**

A methodological search for factors that account  
for citizens' trust in their municipality

## **Proefschrift**

ter verkrijging van de graad van doctor aan de  
Erasmus Universiteit Rotterdam  
op gezag van de  
rector magnificus

Prof.dr. R.C.M.E. Engels

en volgens besluit van het College voor Promoties.  
De openbare verdediging zal plaatsvinden op

vrijdag 20 december 2019 om 13.30 uur

door

Jannes Blokstra  
geboren te Nijland (Wymbritseradeel)

## **Promotiecommissie**

### **Promotor:**

Prof.dr. J. Edelenbos

### **Overige leden:**

Prof.dr. B. Denters

Prof.dr. E.H. Klijn

Prof.dr. S. van de Walle

### **Copromotor:**

Dr. I.F. van Meerkerk

## Inhoud

<b>Lijst van tabellen</b>		6
<b>Lijst van figuren</b>		8
<b>Hoofdstuk 1</b>	Inleiding	11
<b>Hoofdstuk 2</b>	Vertrouwen	25
<b>Hoofdstuk 3</b>	Antecedenten	53
<b>Hoofdstuk 4</b>	Exploratie – Methoden, data en schaalconstructie	91
<b>Hoofdstuk 5</b>	Analyses en resultaten exploratie	125
<b>Hoofdstuk 6</b>	Methoden en data onderzoek 2016	173
<b>Hoofdstuk 7</b>	Correlatie en regressieanalyses	219
<b>Hoofdstuk 8</b>	Modelanalyses	249
<b>Hoofdstuk 9</b>	Beeldvorming en responsiviteit nader bekeken	299
<b>Hoofdstuk 10</b>	Mediatie en moderatie	329
<b>Hoofdstuk 11</b>	Conclusies en aanbevelingen	349
<b>Hoofdstuk 12</b>	Appendices	379
Bibliografie		380
Appendix A: Overzichten van definities van vertrouwen		390
Appendix B: Schalen		393
Appendix C: Vragenlijsten		402
Appendix D: Correlaties 2013, 2014 en 2015, en toelichting regressie 2014		432
Appendix E: Vergelijking tussen de Drechtstedengemeenten		441
Appendix F: Modelanalyses met items en schalen		448
Appendix G: Reacties inwoners Zwijndrecht op open vragen		484
<b>Samenvatting</b>		488
<b>Summary</b>		497
<b>Nawoord</b>		506
<b>Curriculum Vitae</b>		509

## Lijst van tabellen

<b>Tabel 2.1</b>	Definities van vertrouwensconstructen	48
<b>Tabel 3.1</b>	Potentiële antecedenten met invloed op het vertrouwen in de lokale overheid	60
<b>Tabel 3.2</b>	Sociaal demografische factoren: invloed op vertrouwen in de overheid	65
<b>Tabel 4.1</b>	Respons, geslacht en opleiding in 2013, 2014 en 2015, gemeente Zwijndrecht	103
<b>Tabel 4.2</b>	Percentages hoogopgeleiden in 2013, 2014 en 2015 in Nederland	103
<b>Tabel 4.3</b>	Gemiddelde leeftijd en SD in bestanden 2013, 2014 en 2015	103
<b>Tabel 4.4</b>	Vergelijking leeftijdsgroepen in populatie en databestanden 2013, 2014 en 2015	104
<b>Tabel 4.5</b>	Samenvatting representativiteit	104
<b>Tabel 4.6</b>	Varimax-geroteerde componentenmatrix voor de oplossing met tien componenten, 2013	109
<b>Tabel 4.7</b>	Varimax-geroteerde componentenmatrix voor de oplossing met vijf componenten, 2014	115
<b>Tabel 4.8</b>	Varimax-geroteerde componentenmatrix voor de oplossing met drie componenten, 2015.	120
<b>Tabel 5.1</b>	Correlaties van antecedenten met vertrouwen in 2013, 2014 en 2015	134
<b>Tabel 5.2</b>	Sterkte van de verbanden tussen antecedenten en vertrouwen in 2013, 2014 en 2015	142
<b>Tabel 5.3</b>	Lineaire regressies 2013, 2014 en 2015 van antecedenten met vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht.	145
<b>Tabel 5.4</b>	Lineaire regressies 2014 en 2015 van antecedenten op basis van schalen 2014 met vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht, respectievelijk van antecedenten op basis van schalen 2015 met vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht	147
<b>Tabel 5.5</b>	Vertrouwensconstructen in de onderzoeken van PytlikZillig et al. (2016).	163
<b>Tabel 6.1</b>	Grenswaarden voor goede en acceptabele fit bij SEM	183
<b>Tabel 6.2</b>	Respons per gemeente	188
<b>Tabel 6.3</b>	Geslachtsverdeling populatie per 1 januari 2016 (CBS Statline), bewonerspanels 2016 (OCD), en respons 2016	188
<b>Tabel 6.4</b>	Leeftijdverdeling populatie per 1 januari 2016 (CBS Statline) en respons 2016	189
<b>Tabel 6.5</b>	Aandeel hoger opgeleiden (HBO-WO) Nederlandse bevolking, eerste kwartaal 2016	190
<b>Tabel 6.6</b>	Percentage hoger opgeleiden per gemeente en totaal in het bestand 2016	190
<b>Tabel 6.7</b>	Items per schaal voor een aantal schalen, 2016	214
<b>Tabel 6.8</b>	Samenstelling pakketjes items, 2016	216
<b>Tabel 7.1</b>	Sterke correlaties ( $r \geq 0,50$ ) van antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid met respectievelijk het rapportcijfer voor vertrouwen en de schaal voor vertrouwen in 2016	223
<b>Tabel 7.2</b>	Matig sterke correlaties ( $0,30 \leq r < 0,50$ ) van antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid met respectievelijk het rapportcijfer voor vertrouwen en de schaal voor vertrouwen in 2016	224
<b>Tabel 7.3</b>	Zwakke ( $r < 0,30$ ) of niet significante correlaties van antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid met respectievelijk het rapportcijfer voor vertrouwen en de schaal voor vertrouwen in 2016	225
<b>Tabel 7.4</b>	Onderlinge correlaties tussen de variabelen die sterk of matig sterk met vertrouwen samenhangen, in 2016	229
<b>Tabel 7.5</b>	Correlaties tussen vertrouwen en de brede schalen voor beeldvorming en responsiviteit, 2016	236
<b>Tabel 7.6</b>	Regressieanalyses van antecedenten met rapportcijfer vertrouwen en schaal vertrouwen 2016	239
<b>Tabel 7.7</b>	Hiërarchische regressie, rapportcijfer vertrouwen, volledig basismodel, 2016	244
<b>Tabel 8.1</b>	Componentenmatrix factoranalyse met Varimaxrotatie op items responsiviteit en beeldvorming 2016	252
<b>Tabel 8.2</b>	Fitindices CFA's Responsiviteit breed en Beeldvorming breed, met pakketjes, 2016	254
<b>Tabel 8.3</b>	Itemnummers voor de vertrouwensschaal, 2016	255
<b>Tabel 8.4</b>	Fitindices Model 0	255
<b>Tabel 8.5</b>	Fitindices Model 1a - met negatieve emoties	256
<b>Tabel 8.6</b>	Fitindices Model 1b - met negatieve emoties en zonder vertrouwensgeneigdheid	258
<b>Tabel 8.7</b>	Fitindices Model 1c - met negatieve emoties en zonder vertrouwensgeneigdheid en integriteit	259
<b>Tabel 8.8</b>	Fitindices Model 1d - standaardmodel, zonder emoties	260
<b>Tabel 8.9</b>	Fitindices Model 1e - model met indirecte relaties tussen antecedenten	262
<b>Tabel 8.10</b>	Fitindices Model 1f - met emoties, maar zonder beeldvorming	263

## *Lijst van tabellen*

<b>Tabel 8.11</b>	Fitindices Model 1g - met emoties, en competentie (deskundigheid) in plaats van beeldvorming	265
<b>Tabel 8.12</b>	Fitindices Model 2 vergeleken met Model 1a	266
<b>Tabel 8.13</b>	Fitindices Model 3	268
<b>Tabel 8.14</b>	Fitindices Model 4	270
<b>Tabel 8.15</b>	Fitindices Model 5 - met stereotypen	271
<b>Tabel 8.16</b>	Fitindices Modellen met pakketjes als indicatoren, 2016	273
<b>Tabel 8.17</b>	Fitindices modellen 0 en 1, in 2014, 2015 en 2016	280
<b>Tabel 8.18</b>	Gemiddeld vertrouwen per Drechtstedengemeente in 2016	288
<b>Tabel 8.19</b>	Fitindices en gestandaardiseerde coëfficiënten afzonderlijke gemeenten - Model 0	291
<b>Tabel 8.20</b>	Fitindices en gestandaardiseerde coëfficiënten afzonderlijke gemeenten - Model 1	292
<b>Tabel 8.21</b>	Fitindices en gestandaardiseerde coëfficiënten afzonderlijke gemeenten - Model 2	292
<b>Tabel 8.22</b>	Fitindices en gestandaardiseerde coëfficiënten afzonderlijke gemeenten - Model 3	293
<b>Tabel 8.23</b>	Fitindices en gestandaardiseerde coëfficiënten afzonderlijke gemeenten - Model 4	294
<b>Tabel 8.24</b>	Fitindices en gestandaardiseerde coëfficiënten afzonderlijke gemeenten - Model 5	296
<b>Tabel 9.1</b>	Regressie volledig model, rapportcijfer vertrouwen, beeldvorming breed alternatief zoals bij pakketjes, 2016	301
<b>Tabel 9.2</b>	Regressieanalyses met Beeldvorming breed alternatief en Responsiviteit breed als afhankelijke variabelen, 2016	303
<b>Tabel 9.3</b>	De samenstelling van de Beeldvormingsschalen en -pakketjes in de jaren 2014, 2015 en 2016.	312
<b>Tabel 9.4</b>	Modellen 1a en 1b met beeldvorming breed alt en met rechtvaardigheid, 2016	317
<b>Tabel 9.5</b>	Model 1a met competentie, 2016	318
<b>Tabel 9.6</b>	Samenstelling van de Responsiviteitsschalen en -pakketjes in de jaren 2013, 2014, 2015 en 2016	321
<b>Tabel 10.1</b>	Modelcoëfficiënten voor de mediatieanalyse van responsiviteit, beeldvorming en vertrouwen met drie covariaten	333
<b>Tabel 10.2</b>	Invloed van responsiviteit op vertrouwen, met vertrouwensgeneigdheid als moderator	335
<b>Tabel 10.3</b>	Invloed van responsiviteit op vertrouwen, met institutioneel vertrouwen als moderator	337
<b>Tabel 10.4</b>	Invloed van responsiviteit op vertrouwen, met negatieve emoties als moderator	338
<b>Tabel 10.5</b>	Invloed van responsiviteit op vertrouwen, met vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen als moderatoren	339
<b>Tabel 10.6</b>	Invloed van responsiviteit op vertrouwen met mediatie door beeldvorming plus moderatie door vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen, als in Figuur 10.7.	342
<b>Tabel 10.7</b>	Invloed van responsiviteit op vertrouwen met mediatie door beeldvorming plus moderatie door negatieve en positieve emoties, als in Figuur 10.7.	343
<b>Tabel 10.8</b>	Invloed van responsiviteit op vertrouwen met mediatie door beeldvorming plus moderatie door stereotypen over politici, als in Figuur 10.7 maar zonder Z.	344
<b>Tabel A.1</b>	Definities van vertrouwen	390
<b>Tabel A.2</b>	Meer definities van vertrouwen	391
<b>Tabel A.3</b>	Nog meer definities van vertrouwen	392
<b>Tabel D.1</b>	Correlaties tussen antecedenten, 2013	433
<b>Tabel D.2</b>	Correlaties tussen antecedenten, 2014	435
<b>Tabel D.3</b>	Correlaties tussen antecedenten, 2015	438
<b>Tabel E.1</b>	Gemiddelde responsiviteit per gemeente, 2016	442
<b>Tabel E.2</b>	Gemiddelde beeldvorming per gemeente, 2016	442
<b>Tabel F.1</b>	Itemnummers en bijbehorende vragen en schalen, 2016	449
<b>Tabel F.2</b>	Fitindices van CFA's en betrouwbaarheid van schalen in 2016	452
<b>Tabel F.3</b>	Fitindices van CFA's met twee en drie factoren, 2016	456
<b>Tabel F.4</b>	Itemnummers en vragen vertrouwensschaal, 2016	456
<b>Tabel F.5</b>	Fitindices Model 0, met losse items, 2016	457
<b>Tabel F.6</b>	Fitindices van varianten van Model 0, met losse items, 2016	466
<b>Tabel F.7</b>	Fitindices modellen getoetst met schalen als indicatoren, 2016, beeldvorming als bij pakketjes	481
<b>Tabel F.8</b>	Fitindices modellen getoetst met schalen als indicatoren, 2016, beeldvorming als in hoofdstuk 6	481
<b>Tabel F.9</b>	Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten voor verschillende varianten van de beeldvormingsschaal, 2016	482

## Lijst met figuren

<b>Figuur 2.1:</b>	Het model voor vertrouwen van Mayer, Davis, en Schoorman (1995)	42
<b>Figuur 2.2:</b>	Interdisciplinair model van vertrouwensconstructen van McKnight en Chervany (2001)	46
<b>Figuur 3.1:</b>	Model 1	80
<b>Figuur 3.2:</b>	Model 2	82
<b>Figuur 3.3:</b>	Model 3	82
<b>Figuur 3.4:</b>	Model 4	83
<b>Figuur 3.5:</b>	Model ontleend aan Dietz (2011) en Dietz en Den Hartog (2006)	84
<b>Figuur 3.6:</b>	Model ontleend aan Choi en Kim (2012)	85
<b>Figuur 5.1:</b>	Model voor vertrouwen in de lokale overheid	166
<b>Figuur 6.1:</b>	Reflectief en Formatief meetmodel	180
<b>Figuur 8.1:</b>	CFA Responsiviteit breed	253
<b>Figuur 8.2:</b>	CFA Beeldvorming breed	253
<b>Figuur 8.3:</b>	CFA Responsiviteit breed en Beeldvorming breed	253
<b>Figuur 8.4:</b>	Model 0 met gestandaardiseerde schattingen	255
<b>Figuur 8.5:</b>	Model 1a – met negatieve emoties, gestandaardiseerde schattingen	257
<b>Figuur 8.6:</b>	Model 1b – met negatieve emoties en zonder vertrouwensgeneigdheid, gestandaardiseerde schattingen	258
<b>Figuur 8.7:</b>	Model 1c – met negatieve emoties en zonder vertrouwensgeneigdheid en integriteit, gestandaardiseerde schattingen	259
<b>Figuur 8.8:</b>	Model 1d – standaardmodel, zonder emoties, gestandaardiseerde schattingen	260
<b>Figuur 8.9:</b>	Model 1e – model met indirecte relaties tussen antecedenten, gestandaardiseerde schattingen	261
<b>Figuur 8.10:</b>	Model 1f – met emoties, maar zonder beeldvorming, gestandaardiseerde schattingen	263
<b>Figuur 8.11:</b>	Model 1g – met emoties, en competentie (deskundigheid) in plaats van beeldvorming, gestandaardiseerde schattingen	264
<b>Figuur 8.12:</b>	Model 2, gestandaardiseerde schattingen	266
<b>Figuur 8.13:</b>	Model 3, gestandaardiseerde schattingen	268
<b>Figuur 8.14:</b>	Model 4, gestandaardiseerde schattingen	269
<b>Figuur 8.15:</b>	Model 5 – met stereotypen, gestandaardiseerde schattingen	271
<b>Figuur 8.16:</b>	Model 1a – reflectief in plaats van formatief, gestandaardiseerde schattingen	275
<b>Figuur 8.17:</b>	Model 1a – reflectief in plaats van formatief en zonder effectindicatoren, gestandaardiseerde schattingen	276
<b>Figuur 8.18:</b>	Model 0 – 2014, gestandaardiseerde schattingen	278
<b>Figuur 8.19:</b>	Model 0 – 2015, gestandaardiseerde schattingen	279
<b>Figuur 8.20:</b>	Model 1 – 2014, gestandaardiseerde schattingen	280
<b>Figuur 8.21:</b>	Model 1a – met een alternatieve effectindicatorschaal, gestandaardiseerde schattingen	282
<b>Figuur 10.1:</b>	Mediatie model	332
<b>Figuur 10.2:</b>	Moderatie model	334
<b>Figuur 10.3:</b>	Statistisch diagram van een eenvoudig moderatiemodel	334
<b>Figuur 10.4:</b>	Invloed van responsiviteit op vertrouwen, met vertrouwensgeneigdheid als moderator	335
<b>Figuur 10.5:</b>	Invloed van responsiviteit op vertrouwen, met institutioneel vertrouwen als moderator	337
<b>Figuur 10.6:</b>	Invloed van responsiviteit op vertrouwen, met negatieve emoties als moderator	338
<b>Figuur 10.7:</b>	Algemeen model voor mediatie met twee moderatoren	340
<b>Figuur 10.8:</b>	Model voor vertrouwen in de lokale overheid	346
<b>Figuur 11.1:</b>	Model A voor vertrouwen in de lokale overheid	360
<b>Figuur 11.2:</b>	Model B voor vertrouwen in de lokale overheid	360
<b>Figuur F.1:</b>	CFA Beeldvorming breed, losse items, gestandaardiseerde schattingen	450
<b>Figuur F.2:</b>	CFA Beeldvorming smal, losse items, gestandaardiseerde schattingen	450
<b>Figuur F.3:</b>	CFA Competentie, losse items, gestandaardiseerde schattingen	450
<b>Figuur F.4:</b>	CFA Responsiviteit breed, losse items, gestandaardiseerde schattingen	451



## *Lijst van figuren*

<b>Figuur F.5:</b>	CFA Responsiviteit smal, losse items, gestandaardiseerde schattingen	451
<b>Figuur F.6:</b>	CFA Betrokkenheid, losse items, gestandaardiseerde schattingen	451
<b>Figuur F.7:</b>	FA Betrokkenheid, Responsiviteit smal, Beeldvorming smal, en Competentie, losse items, gestandaardiseerde schattingen	454
<b>Figuur F.8:</b>	CFA Betrokkenheid, Responsiviteit smal, Beeldvorming smal, en Competentie, losse items, gestandaardiseerde schattingen	455
<b>Figuur F.9:</b>	Model 0, losse items, gestandaardiseerde schattingen	457
<b>Figuur F.10:</b>	Model 0 met kruisverbanden, losse items, gestandaardiseerde schattingen	458
<b>Figuur F.11:</b>	Model 0, exclusief drie items, losse items, gestandaardiseerde schattingen	459
<b>Figuur F.12:</b>	Model 0 met kruisverbanden, exclusief zes items, losse items, gestandaardiseerde schattingen	460
<b>Figuur F.13:</b>	Model 0 met vier factoren, losse items, gestandaardiseerde schattingen	461
<b>Figuur F.14:</b>	Model 0 met vier factoren, zonder drie items, losse items, gestandaardiseerde schattingen	462
<b>Figuur F.15:</b>	Model 0 met vier factoren, zonder zes items, losse items, gestandaardiseerde schattingen	463
<b>Figuur F.16:</b>	Model 0 met Competentie en Responsiviteit smal, losse items, gestandaardiseerde schattingen	464
<b>Figuur F.17:</b>	Model 0 met Competentie en Responsiviteit smal zonder V10_10, losse items, gestandaardiseerde schattingen	465
<b>Figuur F.18:</b>	Model 0 met complete schalen, gestandaardiseerde schattingen	468
<b>Figuur F.19:</b>	Model 1a – met negatieve emoties, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen	469
<b>Figuur F.20:</b>	Model 1b – standaardmodel zonder emoties, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen	470
<b>Figuur F.21:</b>	Model 1c – met directe en indirecte relaties, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen	471
<b>Figuur F.22:</b>	Model 1d – met alleen indirecte relaties, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen	472
<b>Figuur F.23:</b>	Model 2a – met alleen directe relaties, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen	473
<b>Figuur F.24:</b>	Model 2b – met directe en indirecte relaties, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen	474
<b>Figuur F.25:</b>	Model 3, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen	476
<b>Figuur F.26:</b>	Model 4, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen	477
<b>Figuur F.27:</b>	Model 5, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen	479



# Hoofdstuk 1

*Inleiding*



## **Inleiding**

Als je intensief met het onderwerp “vertrouwen” bezig bent, valt pas goed op hoeveel het in het dagelijks leven om en over vertrouwen gaat. In de krant, op televisie, in films, in boeken: het onderwerp of genre maakt eigenlijk niet uit, vertrouwen komt frequent aan de orde. “Vertrouw me nou maar”, “Ik vertrouw het/hem/haar niet” en alle mogelijke varianten daarop. Een leven zonder vertrouwen blijkt eigenlijk niet mogelijk te zijn.

## **Vertrouwen en gemeenten**

Bij de Nederlandse overheid in het algemeen en bij de lokale overheid in het bijzonder staat het vertrouwen van de burgers al geruime tijd in de belangstelling. Dat uit zich bijvoorbeeld in het laten uitvoeren van onderzoek daarnaar. Zo onderzoekt het Sociaal en Cultureel Planbureau in opdracht van de regering periodiek, onder meer in het kader van het Continu Onderzoek Burgerperspectieven (COB), hoe het staat met het vertrouwen in een aantal instituties, waaronder regering en Tweede Kamer. Ook de lokale overheden, de gemeenten, willen weten hoeveel vertrouwen ze genieten onder de bevolking en laten daar onderzoek naar doen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de Drechtstedengemeenten, die in dit proefschrift centraal staan.

In 2011 deed het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) voor het eerst onderzoek naar de tevredenheid van de inwoners van de zes Drechtstedengemeenten<sup>1</sup> over de manier waarop hun gemeente communiceerde en bestuurde: de Monitor Communicatie en Bestuur. Een vanuit het oogpunt van de gemeente Zwijndrecht (mijn werkgever) intrigerende conclusie in de OCD-rapportage was, dat van alle Drechtstedenbewoners die van Zwijndrecht het minste vertrouwen hadden in hun gemeente. In andere onderzoeken, bijvoorbeeld naar leefbaarheid en veiligheid, was Zwijndrecht ook al op de laatste plaats beland, zodat er een patroon leek te ontstaan. Het riep bij bestuurders en ambtenaren de vraag op waar dat nou door zou kunnen komen. De zes gemeenten vormen een nagenoeg aaneengesloten bebouwd gebied en hebben onderling meer overeenkomsten dan verschillen. Bestuurlijk waren er in Zwijndrecht geen affaires geweest die tot relatief minder vertrouwen zouden hebben kunnen leiden. In 2013 voerde het OCD opnieuw een Monitor Communicatie en Bestuur uit. Helaas bleek de situatie voor Zwijndrecht er niet beter op geworden: nog steeds onderaan wat betreft vertrouwen in de gemeente.

---

1 De gemeenten Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht; vanaf 1 januari 2018 maakt ook Hardinxveld-Giessendam deel uit van de Drechtsteden.

Voor de gemeente Zwijndrecht was dit aanleiding om dieper in de materie te duiken: het OCD deed aanvullend onderzoek, en Linda de Heer (toen ambtenaar bij de gemeente) ging op zoek naar factoren die het vertrouwen in de gemeente beïnvloeden (De Heer, 2014). Haar onderzoek (masterthesis), waaraan ik in de vorm van statistische analyses een bijdrage heb geleverd, is een pilot voor dit proefschrift.

Onduidelijkheid over wat precies onder vertrouwen moet worden verstaan en welke factoren daar invloed op hebben, maakt het moeilijk om te bepalen welke maatregelen tot meer vertrouwen leiden. Een in 2006 verschenen boek, onder redactie van Korsten en De Goede, *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur: Diagnoses en remedies*, probeerde voor de Nederlandse situatie meer duidelijkheid te verschaffen. Het boek bevat in de vele bijdragen een gevarieerde kijk op het verschijnsel vertrouwen in de overheid. De conclusies spreken elkaar soms tegen (bijvoorbeeld als het om de invloed van overheidsprestaties op vertrouwen gaat), en de focus is met uitzondering van één hoofdstuk op de nationale overheid gericht<sup>2</sup>. Maar er zijn goede redenen om aan te nemen dat mensen de lokale overheid door een andere bril bekijken dan de nationale (Fitzgerald & Wolak, 2016; Denters, 2002), zodat het de vraag is in hoeverre de bevindingen bruikbaar zijn voor gemeenten.

De lokale overheid is het meest toegankelijk voor burgerparticipatie. Landelijke politiek voltrekt zich buiten de eigen waarneming, en kennis daarover haalt men uit de media en niet uit directe eigen ervaring. Men heeft meer interactie met de lokale overheid, en lokaal spelen issues die mensen directer raken (huisvesting, gezondheidszorg, veiligheid) dan nationale als defensie en handel (Fitzgerald & Wolak, 2016). Dat maakt het plausibel dat vertrouwen in de lokale overheid in meer of mindere mate op andere factoren zou kunnen berusten dan dat in de nationale overheid. En dat heeft gevolgen voor de interventies die gemeenten kunnen plegen om het vertrouwen van hun burgers in positieve zin te beïnvloeden.

De gemeente Zwijndrecht heeft het verbeteren van het vertrouwen tot een van de speerpunten van beleid gemaakt. Om Zwijndrecht en andere gemeenten inzicht te geven in welke maatregelen effectief kunnen zijn voor het vergroten van vertrouwen, onderzoek ik welke factoren in de context van de lokale overheid relevant zijn. Met dit proefschrift hoop ik een bijdrage te leveren aan de wetenschappelijke onderbouwing van succesvolle interventies die tot meer vertrouwen van burgers in de gemeente leiden.

Veronderstellingen over wat er nodig is om het vertrouwen van burgers in de (lokale) politiek te vergroten leiden tot vrij ingrijpende voorstellen. Een voorbeeld

---

2 Die uitzondering is Denters en Klok (2006).

daarvan is Code Oranje, een initiatief van een aantal burgemeesters, wethouders, ondernemers, raadsleden, wetenschappers en actieve burgers sinds eind 2016. De huidige politieke democratie verdient volgens deze groep een grondig herontwerp. Hoewel Code Oranje zich op de overheid als geheel richt, vormen gemeenten de voorhoede. Om die rol waar te kunnen maken is een wetswijziging nodig om experimenten mogelijk te maken (nieuwsbericht website Nederlands Genootschap van Burgemeesters, [www.burgemeesters.nl](http://www.burgemeesters.nl). Geraadpleegd op 1 juni 2017. URL: [http://www.burgemeesters.nl/content/pleidooi-voor-nieuwe-democratie#.WS\\_eHtKwfmg](http://www.burgemeesters.nl/content/pleidooi-voor-nieuwe-democratie#.WS_eHtKwfmg)).

De hoogleraren Monique Leyenaar en Remco Nehmelman (beiden ook lid van de Raad voor het Openbaar Bestuur en de Kiesraad) ondersteunen in een essay in het blad *Binnenlands Bestuur* het voorstel van Code Oranje om in gemeenten te gaan experimenteren en beschrijven een aantal mogelijke en radicale vernieuwingen in de lokale democratie (Leyenaar & Nehmelman, 2017). Tot de voorstellen behoren de inzet van burgerjury's en referenda (waardoor besluitvorming niet meer exclusief door de gekozen vertegenwoordigers plaatsvindt), en een andere wijze van volksvertegenwoordiging door binnen gemeenten kiesdistricten in te voeren. Bij bindend referendum zouden inwoners zelf moeten kunnen bepalen of ze een rechtstreeks door de bevolking of een door de raad benoemde burgemeester willen.

Ook gericht op vernieuwing van de lokale democratie is de Democratic Challenge. Dit betreft een driejarig programma (2015-2017) van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG). Het gaat om een bottom-up experimenteerprogramma, een bundeling van nieuwe vormen van democratie. Hoewel dit niet expliciet in de doelstelling tot uitdrukking komt, moet een en ander leiden tot meer vertrouwen van burgers in de lokale democratie en overheid. Zie voor de vele experimenten de website van de Democratic Challenge: [www.democraticchallenge.nl](http://www.democraticchallenge.nl).

Meer inzicht in wat nu leidt tot een groter vertrouwen in de lokale overheid kan helpen om de zin van de vele initiatieven voor burgerbetrokkenheid en versterking van de lokale democratie te beoordelen. Mijn onderzoek beoogt daaraan een bijdrage te leveren.

## Wetenschappelijk onderzoek naar vertrouwen in gemeenten

Er is (internationaal) buitengewoon weinig onderzoek gedaan naar vertrouwen in specifiek de lokale overheid<sup>3</sup>. Onderzoek naar vertrouwen in het algemeen is er volop, evenals onderzoek naar vertrouwen in de overheid op macroniveau. Onder-

---

3 En breder naar vertrouwen in de publieke sector als geheel eveneens maar weinig (Raaphorst & Van de Walle, 2018), terwijl ook de ontwikkeling van een construct voor algemeen vertrouwen in de overheid maar beperkt is opgepakt (Bannister & Connolly, 2011).

zoek op het mesoniveau, naar specifieke overheidsorganisaties zoals gemeenten, is er echter niet veel (Grimmelikhuijsen & Knies, 2017). Voor zover er onderzoek op lokaal niveau is gedaan, gaat dat bovendien vaak slechts over een (zeer) beperkt aantal vertrouwensantecedenten, en soms gaat het onderzoek in hoofdzaak over tevredenheid en komt vertrouwen slechts zijdelings aan de orde. Het onderzoek dát er is gedaan is ook nog eens verspreid over een groot aantal landen; de verschillen in lokale overheden tussen die landen beperken de vergelijkbaarheid. En dan is er ook nog sprake van zeer verschillende aanpakken in methodologisch opzicht tussen de gevonden onderzoeken en heel uiteenlopende onderzoeksvragen die aan die onderzoeken ten grondslag lagen. Kortom: wie wil weten hoe het zit met factoren die het vertrouwen in de *lokale overheid* in het algemeen en die in Nederland in het bijzonder beïnvloeden, komt met de bestaande literatuur, die vrijwel exclusief over andere contexten voor vertrouwen handelt, niet ver. Gecombineerd met de conceptuele vaagheid die kleeft aan het vertrouwensbegrip en de kans dat vertrouwen in gemeenten op andere factoren berust dan dat in de nationale overheid, is er derhalve voldoende aanleiding om diepgaander te kijken naar vertrouwen in de lokale overheid. Voorafgaand aan het formuleren van de onderzoeksvraag eerst wat meer over die alom geconstateerde en in de literatuur frequent aangehaalde conceptuele vaagheid rond vertrouwen.

## **Conceptuele vaagheid**

Zoals Abts (2005) stelt wordt vertrouwen vaak losjes gedefinieerd en geduid, en is onderzoek ernaar omgeven door conceptuele vaagheid en verwarring over de betekenis van vertrouwen en haar plaats in het sociale leven. Zie daarover onder meer ook Colquitt, Scott en LePine (2007), Lewis en Weigert (1985b), Luhmann (1988), McKnight en Chervany (2001), en PytlikZillig en Kimbrough (2016). Vertrouwen wordt gekenmerkt door veelal eendimensionale conceptualisaties en operationalisering, door een verscheidenheid aan betekenissen, en door een gebrek aan differentiatie met aanverwante concepten (Abts, 2005 en 2006).

Een oorzaak van de diverse conceptualisering, kan schuilen in de uiteenlopende benaderingen in de verschillende disciplines van de sociale wetenschappen die zich hebben bezig gehouden met vertrouwen (Bachmann, 2011; Rousseau, Sitkin, Burt & Camerer, 1998); de multidisciplinaire benadering van vertrouwen heeft tot verwarring geleid over de definitie en conceptualisering ervan (Colquitt et al., 2007). McKnight en Chervany (2001) spreken van een “disciplinaire lens” waardoor onderzoekers naar vertrouwen kijken, waardoor zij de mogelijkheden buiten hun eigen paradigma over het hoofd zien.

Verder draagt het feit dat veel onderzoekers vertrouwen als een multidimensionaal construct zien ook bij aan het onduidelijk blijven van de exacte aard van vertrouwen (Dietz & Den Hartog, 2006). En dan is er nog de context: in verschillende situaties kunnen verschillende dimensies of antecedenten van vertrouwen belangrijk(er) zijn (Dietz, 2011; Rousseau et al., 1998; Hamm et al., 2016; PytlikZillig et al., 2016).

Ook culturele verschillen spelen een rol. De betekenis van vertrouwen verschilt in verschillende talen en dat heeft gevolgen voor wat onderzoekers empirisch constateren. Dat kan bijdragen aan de inconsistente of tegenstrijdige bevindingen rond vertrouwen in instituties (Cole & Cohn, 2016). Een voorbeeld van de invloed van de taal is het onderscheid tussen “trust” en “confidence” dat in Engelstalige conceptualisering van vertrouwen zeer relevant is, maar in bijvoorbeeld het Nederlands en andere talen niet gemaakt kan worden (Cole & Cohn, 2016).

Een uiting van conceptuele vaagheid is het feit dat er talloze definities in omloop zijn. Gelukkig laten onderzoekers naar vertrouwen het niet bij de constatering dat er sprake is van een veelheid aan definities en conceptuele onduidelijkheid. Een aantal van hen heeft pogingen gedaan om tot een breed bruikbare definitie te komen en een toetsbaar conceptueel model te schetsen. In het volgende hoofdstuk meer over de vele definities.

## **Onderzoeksvragen**

Nagenoeg iedereen geeft desgevraagd een cijfer voor het vertrouwen in zijn of haar gemeente, ook als de directe ervaringen met de gemeente maar beperkt zijn: de meeste mensen hebben niet zo vaak in persoon met de gemeente te maken. En waar direct contact met de gemeente aan de orde is, bijvoorbeeld bij de verstrekking van paspoorten en dergelijke, is men in de regel dik tevreden, zoals steeds weer uit klantenonderzoeken blijkt, terwijl het met het vertrouwen heel wat minder goed gesteld is. Dat roept de vraag op waarop het vertrouwensoordeel gestoeld is. Bestaand onderzoek geeft geen helder antwoord. Dit heeft meerdere redenen, deels hiervoor al genoemd. Er bestaat rond het concept vertrouwen op zich nog de nodige onduidelijkheid (de conceptuele verwarring). Onderzoek naar vertrouwen heeft vooral betrekking op het vertrouwen in personen en minder op vertrouwen in (overheids-)instituties. Maar vertrouwen in de overheid heeft mogelijk andere antecedenten dan vertrouwen in personen. In het eerste geval is sprake van een asymmetrische relatie, waarbij het risico voornamelijk aan de kant van de inwoner ligt, en in het tweede van een symmetrische, waarbij beide betrokkenen risico lopen. Dat maakt uit voor de aard van het vertrouwen (Bannister & Connolly, 2011). Het onderzoek dat is gedaan naar vertrouwen in de overheid richt zich veelal op de landelijke overheid en niet op het lokale niveau. Naar wat het vertrouwen in



specifiek gemeenten bepaalt, is vrijwel geen onderzoek gedaan, zoals uit de literatuurbespreking in de volgende hoofdstukken zal blijken.

De centrale vraag in dit onderzoek luidt daarom:

*Wat bepaalt de mate van vertrouwen dat burgers in hun lokale overheid hebben?*

Bij de mate van vertrouwen gaat het specifiek om het oordeel dat mensen desgevraagd geven over hun vertrouwen in de lokale overheid, de gemeente. Dat betekent dat hun eigen invulling van het begrip vertrouwen leidend is. Mijn primaire interesse is welke factoren invloed hebben op het vertrouwensoordeel, en complementair daaraan: welke factoren niet. Daarbij staat het vertrouwen in de gemeente (als instituut) centraal; dat is wat anders dan het smallere begrip “politiek vertrouwen”, hoewel de twee vermoedelijk wel sterk verwant zijn.

Voor gemeenten is het interessant om te weten op welke factoren die het vertrouwen bepalen zij zelf invloed hebben. Als factoren persoonsgebonden zijn, zoals opleiding of geslacht, kan de gemeente daar minder mee dan wanneer bijvoorbeeld de kwaliteit van de dienstverlening in het spel is: dáár kan het gemeentebestuur op sturen. Een subvraag is dus:

*Welke niet-persoonsgebonden antecedenten bepalen het vertrouwen van burgers in de lokale overheid?*

De tegenhanger van deze subvraag is de volgende:

*Zijn er persoonsgebonden antecedenten voor vertrouwen in de lokale overheid?*

Interessant is, dat in de literatuur de bevindingen rond deze laatste vraag nogal wisselend zijn, zoals bij de bespreking in de volgende hoofdstukken zal blijken.

En als de factoren die het vertrouwen in de gemeente bepalen in beeld zijn:

*Hoe verhouden de antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid zich onderling?*

Vertrouwen in de overheid wordt op veel verschillende manieren gemeten. De weinige onderzoeken die er zijn, zijn daardoor ook nog eens nauwelijks met elkaar te vergelijken. Bij het meten lopen bovendien antecedenten van vertrouwen en vertrouwen zelf door elkaar. Als vertrouwen wordt gemeten met vragen die eigenlijk politiek cynisme weerspiegelen, kun je politiek cynisme al niet meer als ante-

cedent van vertrouwen beschouwen. Verder spelen nog technische kwesties als common source bias en meetmodellen (formatief versus reflectief). Daarom is een volgende subvraag:

*Wat is een goede manier om vertrouwen in de lokale overheid te meten en analyseren?*

## **Opbouw van het proefschrift**

Het proefschrift valt uiteen in drie delen:

Het eerste deel bestaat uit de hoofdstukken 2 en 3. Deze hoofdstukken staan in het teken van de literatuur over vertrouwen. Ik schets het (theoretisch) kader waarbinnen het onderzoek plaatsvindt, een overzicht van potentiële antecedenten, en een aantal uit de literatuur bekende vertrouwensmodellen. Wie bekend is met onderzoek naar vertrouwen zal betrekkelijk weinig nieuws aantreffen. Voor alle anderen vormen deze hoofdstukken een introductie tot wat er over vertrouwen bekend is, en een kader om de uitkomsten van de empirisch onderdelen van het onderzoek te kunnen plaatsen. In hoofdstuk 2 schets ik een beeld van wat in meer algemene zin bekend is over vertrouwen, los van een specifieke context, en spits dat aan het slot meer toe op vertrouwen in instituties. Ik presenteer ook enkele vertrouwensmodellen die op andere onderzoeksterreinen dan de (lokale) overheid inmiddels breed geaccepteerd zijn, met het oog op toepassing, in dit proefschrift, in de overheidscontext. Het daaropvolgende hoofdstuk 3 bevat een inventarisatie van zoveel mogelijk potentiële antecedenten voor vertrouwen in de lokale overheid. Vertrouwen is een contextafhankelijk concept en een antecedent in de ene situatie hoeft dat in de andere niet of niet in gelijke mate te zijn. Hoewel er veel bekend is over antecedenten van vertrouwen in diverse contexten, en dan vooral bij interpersoonlijk vertrouwen, is dat niet het geval voor vertrouwen in de context van gemeenten. Omdat er vrijwel geen onderzoek is gedaan naar antecedenten specifiek voor vertrouwen in de lokale overheid, streef ik naar een zo breed mogelijk overzicht van antecedenten die een rol zouden kunnen spelen bij dat vertrouwen. De daarvoor geraadpleegde literatuur beslaat meerdere onderzoeksterreinen. De geselecteerde literatuur betreft primair vertrouwensonderzoek met in enige mate een overheidsconnectie, bijvoorbeeld onderzoek naar politiek vertrouwen, en secundair onderzoek op andere terreinen voor zover dat aanvullende inzichten biedt. Het hoofdstuk sluit af met een aantal aan de literatuur ontleende vertrouwensmodellen (in aanvulling op die uit het voorgaande hoofdstuk) die bruikbaar lijken voor onderzoek naar vertrouwen in de lokale overheid.

Het tweede deel bestaat uit hoofdstukken 4 en 5 en is een eerste exploratief-empirische verkenning met behulp van een aantal bestaande databestanden.

Hoofdstuk 4 bespreekt de drie datasets van de gemeente Zwijndrecht die beschikbaar zijn voor eerste analyses. Het beschrijft hoe op basis van de uitgebreide itemsets in de bestanden op exploratieve wijze indicatoren kunnen worden gevormd om de relatie tussen de in de literatuur gevonden potentiële antecedenten en vertrouwen in de gemeente (besproken in hoofdstuk 3) te analyseren. Met de indicatoren en schalen uit hoofdstuk 4 analyseer ik vervolgens in hoofdstuk 5 de mate waarin de potentiële antecedenten van vertrouwen daadwerkelijk een relatie hebben met vertrouwen in de lokale overheid. Dit geeft inzicht in welke antecedenten in de vervolgfase van het onderzoek, het toetsende deel, betrokken moeten worden en leidt in combinatie met de theorie tot een aantal hypothesen over onder meer de factoren die invloed hebben op vertrouwen in gemeenten. Omdat de hypothesen gebaseerd zijn op zowel theorie als de empirische resultaten in het verkennende onderdeel van dit proefschrift, komt de formulering van de hypothesen anders dan gebruikelijk niet al bij aanvang van het proefschrift aan bod.

Het derde deel omvat de hoofdstukken 6 tot en met 10, waarin mijn onderzoeksvragen een antwoord krijgen. Op basis van de resultaten uit het voorgaande deel maak ik een nieuwe enquête, om de veelbelovende plus de eerder nog niet onderzochte antecedenten te meten in een zestal gemeenten, waaronder ook weer Zwijndrecht. Hoofdstuk 6 bevat de beschrijving van de nieuwe dataset en de schaalconstructie, leidend tot de indicatoren die in de daarop volgende hoofdstukken worden gebruikt om te toetsen welke antecedenten een relatie met vertrouwen hebben en welke antecedenten het vertrouwen het beste voorspellen. Hoofdstuk 6 bespreekt ook een aantal methodologische kwesties, waaronder het formatieve karakter van het concept vertrouwen, dat tot uitdagingen leidt bij het analyseren van vertrouwensmodellen met Structural Equation Modeling (SEM). In hoofdstuk 7 staan de correlatie- en regressieanalyses centraal, die inzichtelijk maken welke antecedenten bijdragen aan vertrouwen in de lokale overheid. Met SEM worden in hoofdstuk 8 de eerder beschreven, aan de literatuur ontleende, modellen voor vertrouwen getoetst. In hoofdstuk 9 bespreek ik de twee belangrijkste antecedenten van vertrouwen, responsiviteit en beeldvorming, nader. Hoofdstuk 10 toetst het modererende en mediërende effect van een aantal antecedenten bij het ontstaan van vertrouwen in de lokale overheid, op basis van een aanzet tot een nieuw vertrouwensmodel.

Hoofdstuk 11 sluit het proefschrift af met de beantwoording van de onderzoeksvragen op grond van de analyses uit de voorgaande hoofdstukken, en geeft aan of de hypothesen al dan niet bevestigd zijn. Ook gaat het afsluitende hoofdstuk in op het belang van dit onderzoek voor wetenschap en maatschappij, en bevat het suggesties voor vervolgonderzoek.

**Schematisch:**

*Inleiding*

- aanleiding
- onderzoeksvragen
- opzet van het proefschrift

*Deel 1: Literatuur*

- bespreking van vertrouwensliteratuur (theoretische en empirische)
- inventarisatie van potentiële antecedenten voor vertrouwen in de lokale overheid op basis van onderzoek in diverse contexten
- beschrijving van vertrouwensmodellen, mogelijk toepasbaar in de context van de lokale overheid

*Deel 2: Exploratie*

- beschrijving en selectie van indicatoren voor meting van de antecedenten en de vorming van schalen, op basis van drie beschikbare datasets; methodologie
- exploratieve analyses die inzicht geven in de relevantie van de antecedenten uit deel 1
- formulering van hypotheses op basis van theorie en de verkennende analyses

*Deel 3: Analyse en toetsing*

- beschrijving van een nieuwe dataset, speciaal voor dit onderzoek op basis van delen 1 en 2, en de vorming van schalen; methodologische kwesties
- correlatie- en regressieanalyses
- modelanalyses (SEM)
- nadere beschouwing van responsiviteit en beeldvorming
- mediatie- en moderatieanalyses, leidend tot een nieuw vertrouwensmodel

*Conclusies en aanbevelingen*

- opbrengst van de analyses en beantwoording van de onderzoeksvragen; bevestiging of ontkrachting van de hypotheses
- wetenschappelijke en maatschappelijke relevantie van de resultaten
- aanbevelingen voor vervolgonderzoek





# DEEL I





# Hoofdstuk 2

*Vertrouwen*



## Inleiding

Op diverse onderzoeksterreinen vindt er al vele jaren onderzoek plaats naar vertrouwen. Dat heeft veel kennis opgeleverd, vaak contextspecifiek. Die benadering vanuit verschillende disciplines heeft er ook mede toe geleid, zoals in hoofdstuk 1 bleek, dat er sprake is van conceptuele vaagheid. In dit hoofdstuk schets ik op hoofdlijnen wat er bekend is over vertrouwen, om daarmee een kader te scheppen voor het onderzoek in dit proefschrift.

## Definities van vertrouwen

Er zijn enorm veel definities van vertrouwen in omloop. Zie Appendix A voor een overzicht.

### De verschillen tussen de definities

De verschillen tussen de definities voor vertrouwen lijken op een paar factoren terug te voeren:

In de eerste plaats is vertrouwen multidimensionaal; zie onder anderen McEvily en Tortoriello (2011) die in de literatuur 38 dimensies vonden, Dietz en Den Hartog (2006), Levi (1998), Gefen (2000), Hamm et al. (2013). Er zijn dus verschillende facetten aan vertrouwen te onderscheiden. En in de tweede plaats, daar niet geheel los van staand, houden veel verschillende wetenschappelijke disciplines zich met onderzoek naar vertrouwen bezig (zie onder andere Colquitt et al. (2007), McKnight en Chervany (1996), en PytlikZillig en Kimbrough (2016)). Ieder doet dat vanuit een eigen invalshoek en in verschillende contexten. Psychologen bijvoorbeeld kijken naar de geneigdheid van personen om te vertrouwen of vertrouwen als een persoonlijk kenmerk; sociaalpsychologen kijken naar interpersoonlijk vertrouwen; sociologen naar de functie van vertrouwen in de maatschappij en met name naar de rol van instituties bij het tot stand komen van vertrouwen; organisatiekundigen zijn geïnteresseerd in vertrouwen tussen leidinggevenden en medewerkers en medewerkers onderling, en bestuurskundigen en politicologen in het vertrouwen van burgers in de overheid en het vertrouwen binnen netwerken.<sup>4</sup> Dat alles heeft zijn weerslag op de gehanteerde definities.

McKnight en Chervany (1996) vonden in dertig artikelen en boeken over vertrouwen zestien verschillende attributen die in de gehanteerde definitie van ver-

---

4 Economen, als ik even veralgemeniseer tot de klassiek economische benadering, zijn een geval apart: zij ontkennen binnen hun discipline de noodzaak tot vertrouwen. Williamson (1993) bijvoorbeeld stelt dat in situaties waarin veelal van vertrouwen wordt gesproken in werkelijkheid sprake is van calculatie van risico's. Als het beoogde voordeel groter is dan het ingeschatte risico, gaat men de relatie aan. Van vertrouwen zou alleen sprake zijn in zeer weinig en dan ook nog volstrekt persoonlijke relaties.

trouwen aan de vertrouwde persoon werden toegeschreven. Die diversiteit schrijven zij toe aan de specifieke context van de betreffende onderzoeken. Zij noemen het voorbeeld van een patiënt die vertrouwen stelt in een arts. De patiënt heeft belang bij een goede diagnose en vertrouwt dus op de competentie van de dokter om die te kunnen stellen. Of de arts hem of haar helpt uit welwillendheid of om geld te verdienen, speelt dan minder een rol. Dat wordt anders als er een behandelkeuze gemaakt moet worden en de arts mogelijk een financieel belang heeft bij de ene behandelingswijze boven de andere. Welwillendheid is dan wel weer een belangrijke factor om te kunnen vertrouwen. In de ouder-kindrelatie is welwillendheid in het algemeen een belangrijker factor dan bijvoorbeeld competentie, maar als het kind hulp bij wiskunde nodig heeft, is de competentie van de ouders op dat vlak toch wel handig. Het belang van verschillende attributen van vertrouwen is dus situatie-specifiek en vandaar ook de diversiteit in definities.

Onderzoekers hanteren soms relatief smalle definities voor vertrouwen. Toespitst op het onderwerp van onderzoek pakken de onderzoekers uit de brede betekenis van vertrouwen alleen de voor hun relevante onderdelen, vaak ook mede bepaald door de discipline waarin ze werkzaam zijn (McKnight & Chervany, 1996). Met andere woorden: onderzoekers beperken zich tot een aantal dimensies uit het multidimensionale vertrouwensconcept.

Voor een uitgebreide bespreking van de verschillende concepten en definities voor vertrouwen verwijs ik graag naar PytlikZillig en Kimbrough (2016). Zij hebben een groot aantal besprekingen van de vele definities en concepten op een rij gezet en zo een review van de reviews gemaakt.

### **De overeenkomsten tussen de definities**

Uiteindelijk blijken de verschillen tussen de vele vertrouwensdefinities kleiner te zijn dan de overeenkomsten. De exacte bewoordingen verschillen, maar de achterliggende betekenis komt veelal in belangrijke mate overeen. De definities verwoorden op verschillende manieren in de kern min of meer hetzelfde, maar in bewoordingen en met accenten die beïnvloed zijn door het specifieke onderwerp van onderzoek, de context, en de onderzoeksdiscipline waartoe de onderzoeker behoort. Rousseau et al. (1998) komen tot eenzelfde conclusie op basis van een analyse van een veelheid aan definities uit verschillende wetenschappelijke disciplines: in de kern gaan ze over hetzelfde. De titel van hun artikel, *Not so different after all*, zegt het al.

Een viertal elementen komt, in wisselende samenstellingen, terug in veel definities. Dat betreft kwetsbaarheid, risico's, onzekerheid en verwachtingen (onder meer Rousseau et al., 1998). Iemand die vertrouwt stelt zich *kwetsbaar* op, want er

ontstaat een kans op (ernstige) teleurstelling als het vertrouwen wordt beschaamd. De vertrouwende loopt dus een *risico* door te vertrouwen. Hij of zij heeft *verwachtingen* over de uitkomst. Het is *onzeker* of die verwachtingen realiteit worden.

Risico is in veel definities een essentieel kenmerk van vertrouwen. Vertrouwen is alleen aan de orde in situaties waar er sprake is van een risico<sup>5</sup> (Abts, 2005; Bouckaert, Van de Walle, Maddens & Kampen, 2002; Levi, 1998; Mayer, Davis & Schoorman, 1995; Rousseau et al., 1998; Lewis & Weigert, 1985b; Luhmann, 1988). Vertrouwen is de *bereidheid* om risico te lopen (Mayer et al., 1995). Daadwerkelijk risico ontstaat pas op het moment dat vertrouwen tot uiting komt in gedrag. Als je afziet van de actie, is er geen risico (Luhmann, 1988). Verder is vertrouwen alleen mogelijk in een situatie waar de mogelijke schade groter kan zijn dan het voordeel dat je beoogt. Anders is het eenvoudigweg een zaak van rationele berekening en kies je hoe dan ook voor de actie, omdat het risico binnen aanvaardbare grenzen blijft. Vertrouwen is enkel nodig als je door een slechte uitkomst spijt krijgt van je actie (Luhmann, 1988).

De definities van vertrouwen die niet expliciet van risico's reppen, doen dat impliciet vaak wel, in termen van kwetsbaarheid, onzekerheid en verwachtingen.

PytlikZillig en Kimbrough (2016) komen in hun al genoemde analyse van de veelheid aan definities en concepten voor vertrouwen tot de conclusie dat er een groeiende consensus is dat je vertrouwen moet zien als een proces dat een veelheid aan vertrouwensconcepten omvat: dus meerdere constructen binnen een overkoepelend vertrouwensproces. Onderzoek naar vertrouwen gaat dan om het begrijpen van hoe, waarom, wanneer en met welke impact verschillende aspecten van vertrouwen-als-proces zich voordoen, toenemen, afnemen of worden herroepen. Vertrouwen-als-proces omvat meerdere vertrouwensconcepten, zoals vertrouwensgeneigdheid, attitudes, overtuigingen, verwachtingen, intenties, keuzes, gedrag, et cetera. Onderzoekers onderzoeken dan ook die aspecten van vertrouwen die relevant zijn in de context van hun onderzoek (McKnight & Chervany, 1996). Dat moet dan wel gebeuren met expliciete uitleg van welke aspecten dat betreft.

### **Keuze voor een definitie: de psychologische invalshoek**

Omdat in de literatuur regelmatig wordt geconstateerd dat de definities van Mayer et al. (1995) en Rousseau et al. (1998) het vaakst worden geciteerd, stellen PytlikZillig en Kimbrough (2016) dat het de consensus in het onderzoeksveld ten goede

---

5 PytlikZillig en Kimbrough (2016) zien dit anders. Zij opperen dat bij absolute zekerheid en dus afwezigheid van risico je ook zou kunnen spreken van volledig vertrouwen (althans dat de vertrouwende persoon dat zo ervaart).

zou komen als meer onderzoekers zich achter een van deze definities zouden scharen. Ik doe dat door te kiezen voor de definitie van Rousseau et al. (1998):

*Vertrouwen is een psychologische staat bestaande uit de intentie om kwetsbaarheid te accepteren gebaseerd op positieve verwachtingen over de intenties of het gedrag van een ander.*

(Rousseau et al., 1998, p. 395).

Voor mijn onderzoek kies ik daarmee voor de psychologische benadering van vertrouwen. Dit is de benadering die ook vrij algemeen gangbaar is sinds het befaamde artikel van Rousseau en collega's. "Een ander" is in de context van mijn onderzoek "de lokale overheid" ofwel "de gemeente".

Hamm et al. (2016) constateren dat het conceptualiseren van vertrouwen als de bereidheid kwetsbaar te zijn kritiek impliceert op de bestaande conceptualisaties van vertrouwen in diverse onderzoeksdomeinen: namelijk dat deze conceptualisaties vertrouwen vaak niet onderscheiden van zijn antecedenten. Vertrouwen is niet een beoordeling van de ander of de toekomst, maar iets dat voortvloeit uit die beoordelingen. Veel van de kernwoorden uit de diverse conceptualisaties van vertrouwen kunnen daarom beter worden beschouwd als antecedenten. De vermenging van antecedenten met vertrouwen komt nog uitvoerig aan de orde bij de bespreking in hoofdstuk 4 van hoe je vertrouwen zou moeten meten en is een belangrijke reden om te opteren voor het meten van vertrouwen met een rapportcijfer in plaats van een schaal.

Een andere, wat oudere, en eveneens psychologische benadering ziet (politiek) vertrouwen als een attitude (Suijkerbuijk, 1983). Als het gaat om vertrouwen in de overheid is dat een interessante invalshoek. Suijkerbuijk haalt een definitie aan van Duijker en Vuyk: "De attitude kan (derhalve) worden omschreven als een systeem, waarin drie componenten zijn te onderscheiden: een actionele, een evaluatieve en een cognitieve component. Met andere woorden: men weet ergens iets van, men is er voor of tegen, en men is geneigd zekere activiteiten te ontplooiën die met deze waardering in overeenstemming zijn." (Duijker en Vuyk, 1970, zoals aangehaald door Suijkerbuijk, 1983, p. 20). Het aantrekkelijke van de attitudebenadering is, dat je een verwijzing naar kwetsbaarheid vermijdt. Kwetsbaarheid treedt ten opzichte van de overheid wellicht wat minder op de voorgrond dan ten opzichte van personen. Anderzijds: kwetsbaarheid impliceert risico, en zonder risico is geen vertrouwen nodig. De attitudebenadering laat dat aspect onderbelicht, waardoor de definitie van Rousseau et al. (1998) mijn voorkeur heeft. Voor het overige ontlopen de beide benaderingen elkaar niet veel, omdat je in het geval

van de Rousseau-definitie net als bij attitudes kan spreken van een cognitieve, evaluatieve en actie component.

Of je, als het om vertrouwen in de gemeente gaat, nou wel of niet over kwetsbaarheid of risico kunt spreken, is een kwestie waarop ik hieronder nog terugkom, onder meer bij de bespreking van Confidentie. Wellicht kun je eerder spreken van onzekerheid dan kwetsbaarheid: inwoners zijn onzeker over de mogelijk nadelige gevolgen die beleid en acties van de lokale overheid voor hun persoonlijk of voor de gemeenschap zullen hebben. Naarmate die onzekerheid meer acceptabel is, is het vertrouwen groter.

Voor het onderzoek in dit proefschrift is met name relevant dat het bij vertrouwen gaat om een psychologische staat, om een attitude ten opzichte van de lokale overheid. Buiten die constatering op deze plek, in het kader van de bespreking van wat vertrouwen nu eigenlijk is, kom ik verder niet meer op de definitie terug.

## **Functie van vertrouwen**

Een belangrijke functie van vertrouwen is complexiteitsreductie (Abts, 2005; Bouckaert et al., 2002; Edelenbos & Klijn, 2007; Lewis & Weigert, 1985b). Vertrouwen stelt ons in staat om risico's te nemen en om te gaan met de ongekende, onzekere en oncontroleerbare toekomst. Toch blijft het, doordat het gebaseerd is op verwachtingen, altijd een riskante onderneming of een gok (Abts, 2005).

Vertrouwen is een functionele randvoorwaarde voor het bestaan van een maatschappij. Zonder vertrouwen is er sprake van chaos en verlammende angst. Je kunt onmogelijk met alle toekomstige ontwikkelingen rekening houden, dat zou tot enorme complexiteit leiden. Er is een strategie nodig om de complexiteit tot hanteerbare proporties terug te brengen. Rationele voorspelling is zo'n strategie. Er is te weinig tijd om alle mogelijkheden te doordenken en voorspellen; vertrouwen is een functioneel alternatief voor rationele voorspelling om de complexiteit te reduceren (Lewis & Weigert, 1985b).

Abts (2005):

Vertrouwen betekent ... een vereenvoudiging van het sociale leven, aangezien het voor het menselijke subject een quasi-zekerheid voor een onbekende, want contingente, toekomst schept. Men vertrouwt er namelijk op dat personen of instellingen (zullen) doen wat ze zeggen of behoeven te doen, waardoor we in staat zijn om te gaan met de vrijheid van anderen. Desondanks reflecteert vertrouwen nog steeds contingentie. Vertrouwen fungeert slechts als een *voorschot op succes*. Vertrouwen is en blijft steeds een gok met kans op verlies, waarbij men zich bewust is van het mogelijke buitensporige nadeel. (p. 6)

Abts heeft het hier over vertrouwen als een gok. Dat behoeft enige nuancering: van een echte gok is alleen sprake als iedere informatie over het object van vertrouwen ontbreekt (Lewis en Weigert, 1985b). Dat kan je geen vertrouwen in de ware zin van het woord noemen; het is in feite hetzelfde als blind vertrouwen. Bij vertrouwen is er veeleer sprake van een beredeneerde gok. Vertrouwen zit daarmee tussen een volledige gok (of blind vertrouwen) en absolute zekerheid in.

## Functionele equivalenten van vertrouwen

Om af te bakenen wat vertrouwen precies is, moet het worden onderscheiden van andere begrippen die dezelfde functie kunnen vervullen als vertrouwen en er dus geheel of gedeeltelijk voor in de plaats zouden kunnen komen. Mayer et al. (1995) noemen er drie: samenwerking, confidentialie, en voorspelbaarheid. Andere functionele equivalenten zijn wetten, contracten, verzekeringen of dwangmacht (Abts, 2005).

### Samenwerking

Vertrouwen wordt nog wel eens verward met samenwerking (Mayer et al., 1995; Schoorman, Wood & Breuer, 2015). Hoewel vertrouwen kan leiden tot coöperatief gedrag, is vertrouwen niet een noodzakelijke voorwaarde voor samenwerking, omdat samenwerking niet noodzakelijkerwijs risico met zich meebrengt. Door samen te werken kan het lijken alsof er sprake is van vertrouwen tussen de betrokkenen. Samenwerking kan evenwel door externe druk en andere redenen tot stand komen. In al die gevallen is er niet of nauwelijks sprake van kwetsbaarheid of risico en dus ook niet van vertrouwen. Hoewel vertrouwen en samenwerking soms als synoniemen zijn beschouwd, is het belangrijk ze van elkaar te onderscheiden (Mayer et al., 1995).

### Confidentie

De begrippen confidentialie (confidence<sup>6</sup>) en vertrouwen (trust) hebben te maken met verwachtingen die in een teleurstelling kunnen omslaan (Luhmann, 1988). De normale situatie is die van confidentialie: politici proberen oorlog te voorkomen, auto's blijven netjes in hun rijbaan, het plafond valt niet naar beneden. Je kunt niet leven zonder de mogelijkheid tot teleurstelling in deze gevallen min of meer te negeren. Dat doe je omdat de kans op teleurstelling erg klein is, maar ook omdat je niet weet wat anders te doen. Het alternatief is voortdurend in onzekerheid te leven. Vertrouwen daarentegen vereist een voorafgaand engagement van jouw

---

6 Soms ook vertaald als *fiducie*; zie bijvoorbeeld Akkerman (2006).

kant. Het vooronderstelt een situatie van risico. Je koopt wel of niet een tweedehands auto die later een miskoop kan blijken te zijn, en je laat een babysitter wel of niet op je kind passen (Luhmann, 1988).

Het onderscheid tussen confidentie en vertrouwen hangt af van perceptie en attributie. Als je geen alternatieven overweegt, verkeer je in een toestand van confidentie. Als je de ene actie verkiest boven de andere ondanks de mogelijkheid teleurgesteld te worden door de acties van anderen, definieer je de situatie als een van vertrouwen. In het geval van confidentie reageer je op de teleurstelling met externe attributie, de schuld of oorzaak ligt buiten jezelf. In het geval van vertrouwen moet je interne attributie overwegen en uiteindelijk je vertrouwende keus berouwen. Een relatie van confidentie kan overgaan in een van vertrouwen als het mogelijk wordt (of als mogelijk wordt gezien) de relatie te vermijden (Luhmann, 1988).

Het is zaak in het Nederlands spraakgebruik extra alert te zijn op het onderscheid confidentie - vertrouwen, omdat je in het Nederlands in het algemeen in beide situaties over vertrouwen spreekt. In het Nederlands zou je het ook kunnen hebben over actief vertrouwen (trust) en passief vertrouwen (confidence). Trust is de actieve vorm van vertrouwen, in de zin dat je zelf invloed of keus hebt. Confidence is de passieve vorm: je hebt geen invloed op de gebeurtenis of situatie (Akkerman, 2006). Overigens ontbreekt in veel meer talen het onderscheid tussen trust en confidence. Zie daarvoor Cole en Cohn (2016). Deze kwestie is vooral problematisch bij het vergelijken van vertrouwen tussen verschillende landen, omdat dan de meting van vertrouwen in het ene land iets anders kan betekenen dan die in het andere. Daarvan is in mijn onderzoek geen sprake. Wel is het onderscheid tussen vertrouwen en confidentie voor mijn onderzoek relevant als het gaat om de vraag of je in het geval van de overheid als onderzoeksobject wel kunt spreken van vertrouwen of dat het eerder om confidentie handelt.

Sommige auteurs stellen dat je niet kan spreken van vertrouwen in de overheid (Luhmann, 1988; Hardin, 2002). Volgens hen is er in die relatie sprake van confidentie in plaats van vertrouwen. Dat heeft er vooral mee te maken dat je geen echt risico zou lopen in je verhouding tot de overheidsinstituties. En volgens Hardin (2002) is het onmogelijk om als burger voldoende kennis op te bouwen over de overheid en haar instituties om een reëel standpunt in te kunnen nemen over het wel of niet gerechtvaardigd zijn van vertrouwen. Andere auteurs, bijvoorbeeld Warren en Offe, allebei in Warren (1999), kijken daar anders tegenaan. Zij zien instituties als iets waar mensen vertrouwen in kunnen hebben als die mensen de waarden en regels van de institutie erkennen en geloven dat de meeste mensen zich daaraan zullen houden en zich daarnaar zullen gedragen. Verder zijn er veel onderzoekers die als het gaat om de relatie burger – overheid of burger – instituties



gewoon spreken van trust (een voorbeeld is Braithwaite (1998), die bekend is met de opvattingen van Hardin maar toch “trust” in de overheid onderzoekt).

Het is maar de vraag of er, zoals bijvoorbeeld Luhmann (1988) stelt, geen sprake is van een risicoverhouding tussen overheid en burger. Zeker als het om de lokale overheid gaat, kunnen overheidsmaatregelen en -beleid nadelige gevolgen hebben voor de betrokkenen, al was het maar in de vorm van steeds hogere Onroerende Zaakbelastingen waar voor het gevoel van de inwoners weinig (of het verkeerde) tegenover staat. Soms gaat het om reële en directe risico's, bijvoorbeeld voor inwoners die iets van de overheid nodig hebben, zoals een subsidie of bouwvergunning of uitkering. Soms zijn het indirecte risico's, door (gebrek aan) zorg door de gemeente voor bijvoorbeeld de verkeersveiligheid of de werkgelegenheid. De meeste inwoners hebben slechts sporadisch direct contact met de gemeente en bij hen zal het vooral gaan om indirecte risico's. Maar ook indirecte risico's kunnen leiden tot vertrouwen of wantrouwen. Bijzonder is, zoals al eerder genoemd, dat de risicorelatie asymmetrisch is, in die zin dat burgers in de relatie meer risico lopen dan de overheid (Bannister & Connolly, 2011).

Er is altijd sprake van risico in situaties van onvolledige informatie (Segovia Arancibia, 2008). En dat is voor de meeste mensen aan de orde in de relatie met de overheid: ze hebben vaak wel enige kennis over de beleidsprestaties en de bestuurders, maar onvolledig. Vertrouwen in politieke instituties varieert tussen mensen en tussen landen. Vragen over vertrouwen worden niet uniform beantwoord en dat geeft aan dat mensen zich een oordeel kunnen vormen over instituties, zelfs onder de aanname dat ze over weinig specifieke kennis van die instituties beschikken. Die oordelen zijn systematisch gerelateerd aan zowel nationale factoren als aan percepties die burgers hebben over de belangrijkste politieke instituties in hun land. Het kennisniveau bij burgers dat auteurs als Hardin nodig achten om tot een vertrouwensoordeel te komen lijkt dus niet nodig te zijn (Segovia Arancibia, 2008).

Zoals ook bij de bespreking van de definitie van vertrouwen al aangestipt, ervaren mensen wellicht hun relatie met de gemeente minder als risicovol in de gebruikelijke betekenis, maar eerder als onzeker. Houdt de gemeente voldoende rekening met hun belangen, en worden ze niet met hoge lokale belastingen en heffingen geconfronteerd waar weinig profijt (persoonlijk en maatschappelijk) tegenover staat? Bij meer vertrouwen zal die onzekerheid minder spelen.

De vraag of je in je relatie met de overheid keus hebt, ook een criterium bij het onderscheid tussen vertrouwen en confidentialiteit, is een lastige: je kunt je niet aan je gemeente onttrekken, anders dan door te verhuizen. Wel kan je gebruik maken van je stemrecht en inspraakmogelijkheden en op die manier bijsturen. Omdat je

in theorie een keuzemogelijkheid hebt, zie ik het keuzeaspect niet als een doorslaggevend argument om niet van vertrouwen te spreken.

Ik ben het met Smith (2010) eens dat er geen scherpe lijn te trekken is tussen vertrouwen en confidentie en dat dit onderscheid tot op zekere hoogte arbitrair en academisch is. Voor dit onderzoek ga ik ervan uit dat het bij vertrouwen in de gemeente handelt om de trust-vorm en dat daardoor ook in die context de vertrouwensmodellen als die van Mayer et al. (1995) toepasbaar zijn. Overigens: het vertrouwensmodel van Mayer et al. (1995) is relationeel van aard (Schoorman et al., 2015). Die relatie kan betrekking hebben op personen, groepen of organisaties, en dus ook gemeenten. Het enige dat bij toepassing van het model van belang is, is of je met het object van vertrouwen een relatie kunt hebben (Schoorman et al., 2015). Naar mijn mening is dat bij de lokale overheid het geval.

### **Voorspelbaarheid**

Een volgend functioneel equivalent van vertrouwen is voorspelbaarheid. Er is duidelijk een relatie tussen voorspelbaarheid en vertrouwen, maar dat is ambigue. Beide zijn vormen van onzekerheidsreductie. In veel onderzoek worden ze gelijkgesteld. Maar vertrouwen gaat verder dan voorspelbaarheid. Een partij die consequent de behoeften van anderen negeert is voorspelbaar, maar wordt niet vertrouwd. De voorspelbaarheid is onvoldoende om een risico te willen nemen (Mayer et al., 1995).

Je kunt onmogelijk met alle denkbare toekomstige ontwikkelingen rekening houden, dat zou tot enorme complexiteit leiden. Er is een strategie nodig om de complexiteit tot hanteerbare proporties terug te brengen. Rationele voorspelling is, zoals we hierboven al zagen, zo'n strategie om complexiteit te reduceren. Er is meestal te weinig tijd om alle mogelijkheden te doordenken en voorspellen; vertrouwen is dan een functioneel alternatief voor rationele voorspelling om tot complexiteitsreductie te komen (Lewis & Weigert, 1985b).

### **Wetten, contracten, verzekeringen of dwangmacht**

Een contract maakt de toekomst voorspelbaar, de complexiteit beheersbaar en sociaal handelen mogelijk alsof er zekerheid is (net zoals wetten, verzekeringen, enzovoort dat doen). De reikwijdte van deze functionele alternatieven voor vertrouwen is echter een stuk beperkter: het is onmogelijk om alles in contracten en cetera vast te leggen. Je kunt nooit elke eventualiteit dekken. Dan is er toch weer vertrouwen nodig. De functionele alternatieven zijn in hun werking ook afhankelijk van vertrouwen: vertrouwen dat de wet et cetera wordt nageleefd, vertrouwen in positiebekleders of controle-instanties. Wetten verleggen het vertrouwen van

individuele naar de bemiddelende instanties. Functionele equivalenten lossen het vertrouwensprobleem niet op of handhaven op zichzelf de sociale orde niet maar maken vertrouwen wel mede mogelijk. Vertrouwen wordt bemiddeld via regels en instellingen. De overheid en sociale systemen moeten als vertrouwenswaardig worden gezien om hun rol te kunnen vervullen als het gaat om het scheppen van een omgeving waarin vertrouwen kan functioneren (Abts, 2005). Wat er volgens Schoorman et al. (2015) eigenlijk gebeurt bij toepassing van wetten en contracten, is dat je de risico's beperkt en niet het vertrouwen vergroot. Als je risico's kleiner maakt is er eenvoudigweg minder behoefte aan vertrouwen.

### **Wantrouwen**

Een bijzonder geval als het gaat om functionele alternatieven voor vertrouwen is wantrouwen.

Wantrouwen is op z'n plaats wanneer de referent onbetrouwbaar is. In dat geval is wantrouwen een functioneel equivalent van vertrouwen (treedt het in de plaats van vertrouwen). Ook wantrouwen zorgt voor drastische reductie van sociale complexiteit maar minder dan vertrouwen: wantrouwen nodigt uit voortdurend op zoek te gaan naar bijkomende informatie (Abts, 2005).

Het concept wantrouwen, en de relatie tussen vertrouwen en wantrouwen, heeft tot veel discussie in de literatuur geleid (Hawley, 2014; Lewicki, McAllister & Bies, 1998; Mayer et al., 1995; McKnight & Chervany, 2001; Schoorman, Mayer & Davis, 2007; Schoorman et al., 2015; Van de Walle & Six, 2014). Sommigen stellen dat vertrouwen en wantrouwen verschillende dimensies of concepten zijn en geen deel uitmaken van één continuüm (onder meer Lewicki et al. (1998) die een belangrijke aanzet tot de discussie hebben gegeven, en Van de Walle en Six (2014)). De reden: relaties zijn meerzijdig of meerlagig en modellen zouden plaats moeten bieden aan zowel vertrouwen als wantrouwen binnen dezelfde relatie. In het model van Mayer et al. (1995) is de tegengestelde benadering gekozen, met vertrouwen en wantrouwen als uiteinden van één continuüm. Als vertrouwen de bereidheid is om kwetsbaar te zijn, de definities van Mayer et al. (1995) en Rousseau et al. (1998), dan staat het ontbreken van die bereidheid (het nulpunt op de vertrouwensschaal) gelijk aan geen vertrouwen. Als vertrouwen gaat om zelfverzekerde positieve verwachtingen (Lewicki et al., 1998; Rousseau et al., 1998) geldt hetzelfde, en dan zou je bovendien bij negatieve verwachtingen kunnen spreken van wantrouwen. Maar dat zou dan nog steeds op dezelfde schaal zijn als vertrouwen, alleen de andere kant op (Schoorman et al., 2015).

In een specifieke situatie is het moeilijk voorstelbaar dat je iemand tegelijk kunt vertrouwen en wantrouwen. Dat wordt anders als je naar de persoon als geheel

kijkt, want die kan prima in sommige situaties te vertrouwen zijn maar in andere niet. De combinatie betekent dat mensen een zeker niveau van ambivalentie in hun relatie ervaren. Het hoge aantal neutrale antwoorden of “weet niet”-s in enquêtes over vertrouwen is verder bewijs voor die ambivalentie (Van de Walle en Six, 2014). Zoals McKnight en Chervany (2001) laten zien, is er conceptueel weinig verschil tussen vertrouwen en wantrouwen: de modellen die zij ontwikkelden zijn identiek maar tegengesteld. Ook filosofe Katherine Hawley (2014) komt tot gelijke maar tegengestelde definities voor vertrouwen en wantrouwen.

Voor mijn onderzoek behandel ik, rekening houdend met de situatie en in een specifieke context, vertrouwen en wantrouwen als elkaars tegengestelde, waarbij ze op één continuüm liggen met een absoluut nulpunt in het midden: daar is sprake van vertrouwen noch wantrouwen. Dit is het omslagpunt tussen de tegengestelde modellen van McKnight en Chervany (2001) en Hawley (2014).

Dit stelt eisen aan de manier van meten. Als je alleen vraagt naar vertrouwen, meet je uitsluitend de positieve helft van de vertrouwensdimensie. Als je enkel vraagt naar wantrouwen, meet je ook weer de helft van de vertrouwensdimensie, maar dan de negatieve. Het hangt van de onderzoeksvraag af of beide delen van het vertrouwenscontinuüm moeten worden gemeten. Wie (zoals ik in dit onderzoek) alleen in de positieve vorm van vertrouwen is geïnteresseerd en dus niet in eventueel wantrouwen, kan volstaan met een vraag of vragen naar vertrouwen, mits diegene zich realiseert dat bij ontbreken van vertrouwen nog geen sprake hoeft te zijn van wantrouwen.

## Dimensies van vertrouwen

Vertrouwen heeft een meerzijdig karakter. Het omvat cognitieve, emotionele en gedragsmatige dimensies (Lewis & Weigert, 1985b).

Vertrouwen is in de eerste plaats gebaseerd op een *cognitief proces* dat onderscheid maakt tussen personen en instituties die betrouwbaar, onbetrouwbaar, en onbekend zijn. We kiezen wie we willen vertrouwen in welke opzichten en onder welke omstandigheden, en we baseren de keus op wat we als “goede redenen” beschouwen voor het bewijs van betrouwbaarheid. Bekendheid is een randvoorwaarde voor zowel vertrouwen als wantrouwen. Bij volledige bekendheid is er geen vertrouwen nodig (want dan heb je zekerheid), bij totale afwezigheid van kennis kan er geen vertrouwen zijn (want dan is het een totale gok) (Lewis & Weigert, 1985b).

Het cognitieve element in vertrouwen wordt gekenmerkt door een cognitieve “sprong” voorbij de verwachtingen die verstand en ervaring alleen rechtvaardigen (zie voor de “leap of faith” ook Möllering, 2006). Iedereen vertrouwt met de aanname dat anderen ook vertrouwen. Deze cognitieve houding is aanwezig bij alle

vormen van vertrouwen, maar met veel verschillen tussen de verschillende vormen van vertrouwen (Lewis & Weigert, 1985b).

Vertrouwen is ook gebaseerd op een *emotionele component* die complementair is aan de cognitieve. Vertrouwen creëert een sociale situatie waarin intense emotionele investeringen kunnen worden gedaan; bij beschaamd vertrouwen treedt een sterke emotionele reactie op. Een vertrouwensbreuk legt daarom de bijl aan de basis van de relatie als geheel. Bij publiek vertrouwen is er sprake van emotionele verontwaardiging. Het is dan het misbruik van vertrouwen, veeleer dan het illegale karakter van de individuele acties, dat emotionele toorn opwekt (Lewis & Weigert, 1985b).

McAllister (1995) heeft, op basis van het onderscheid dat Lewis en Weigert maken tussen een cognitieve en een emotionele dimensie van vertrouwen, onderzoek gedaan in de context van organisaties. Hij kwam daarbij tot de conclusie dat er inderdaad een onderscheid gemaakt kan worden tussen cognitief vertrouwen en affectief vertrouwen (vertrouwen op basis van genegenheid). Het niveau van het cognitief vertrouwen was hoger dan dat van het affectief vertrouwen, wat volgens McAllister komt doordat cognitief vertrouwen voorafgaat aan affectief vertrouwen. Het kost tijd om iemand voldoende te leren kennen om genegenheid te ontwikkelen. Hoewel de beide vormen van vertrouwen een oorzakelijk verband met elkaar kunnen hebben, functioneren ze ieder op een unieke manier en hebben ze ieder andere verbanden met antecedenten en gevolgen (McAllister, 1995). Omdat emoties in onderzoek naar vertrouwen in de overheid nauwelijks aan bod komen (zie hoofdstuk 3), is er alle aanleiding om daar in het empirische deel van mijn onderzoek (deel 3) aandacht aan te besteden.

Het derde element van Lewis en Weigert is de *gedragsmatige handeling*. Dit is het ondernemen van een riskante actie op grond van de stellige verwachting dat alle personen die betrokken zijn bij de actie competent en getrouw zullen handelen. Het tonen van gedrag dat vertrouwen impliceert draagt bij aan de cognitieve en emotionele basis van vertrouwen.

In modellen van vertrouwen is gedrag of gedragsintentie dan ook vaak een van de componenten (bijvoorbeeld bij Mayer et al. (1995), McKnight & Chervany (2001), Dietz & Den Hartog (2006), Choi & Kim (2012)). Daarbij gaat het dan om de intentie om te handelen of om de handeling zelf. Of de eigenlijke handeling, het gedrag, deel moet uitmaken van het model is in de literatuur evenwel een punt van discussie (Dietz & Den Hartog, 2006). Een reden om gedrag wel in vertrouwensmodellen op te nemen, is dat pas uit het gedrag blijkt of iemand ook daadwerkelijk bereid is risico te lopen en niet slechts de intentie heeft. Zie ook Mayer et al. (1995) en Schoorman et al. (2015). In mijn onderzoek bestaat de gedragscomponent uit het geven van een beoordeling van het object van vertrouwen in een enquête. Enig risico is daaraan echter niet verbonden.

## **Context**

Bij ieder onderzoek naar vertrouwen is de context waarin het vertrouwen getoond wordt essentieel (Abts, 2006; Alarcón García & Ayala Gaytán, 2013; Dietz, 2011; Hamm et al., 2016; PytlikZillig et al., 2016; Rousseau et al., 1998; Schoorman et al., 2007; Van de Walle, 2004, 2006). Het belang van de context als het om vertrouwen gaat, is een van de belangrijkste aanleidingen tot mijn onderzoek. Antecedenten die in veel onderzochte contexten relevant zijn, hoeven dat niet per se ook in verband met vertrouwen in de lokale overheid te zijn. Het feit dat er naar vertrouwen in de publieke sector weinig onderzoek is gedaan (Raaphorst & Van de Walle, 2018), betekent dat ook de toepasselijkheid van bestaande vertrouwensmodellen in die context niet of nauwelijks is onderzocht, en dat geldt in het bijzonder voor overheidsorganisaties als gemeenten (Grimmelikhuijsen & Knies, 2017). Met mijn onderzoek wil ik in deze lacune voorzien.

De context komt in mijn onderzoek op twee verschillende manieren aan de orde:

- De modellen en hypothesen die ik toets zijn toegesneden op vertrouwen in de lokale overheid. De te onderzoeken antecedenten heb ik geoperationaliseerd specifiek voor vertrouwen in gemeenten.
- Daarnaast komt het belang van context naar voren door de modellen te toetsen met data uit zes verschillende gemeenten. Iedere gemeente heeft een ander bestuur en kent andere lokale omstandigheden. De invloed van de bestuurlijke en ambtelijke context kan blijken door de bevindingen voor de afzonderlijke gemeenten met elkaar te vergelijken. De gecombineerde data gebruik ik om modellen voor gemeenten in het algemeen, dus als institutie los van de plaatselijke context, te toetsen.

Kenmerkend voor de vertrouwensrelatie in de context van de lokale overheid is, dat het niet gaat om interpersoonlijk vertrouwen maar om het vertrouwen dat een persoon heeft in een bepaalde institutie, namelijk de gemeente. Als de gemeente het object van vertrouwen is, brengt dat de vraag met zich mee: wat verstaan burgers onder “de gemeente”?

In de termen van Suijkerbuijk (1983), die onderzoek deed naar politiek vertrouwen, is de overheid een samengesteld object waarvan de deelobjecten zelf weer collectiva zijn. Op lokaal niveau: gemeenteraad, college van B&W, en ambtelijke organisatie. Daardoor is het onduidelijk welk deelobject de respondent op het oog heeft bij de beantwoording. Toch is het mogelijk om met een enkele vraag het vertrouwen te meten: het gaat om een basishouding ten opzichte van de gemeente (de mensen die de gemeente besturen). Deze basishouding noemt Suijkerbuijk als

het om de landelijke overheid gaat *politiek vertrouwen*, en ik in de context van mijn onderzoek *vertrouwen in de lokale overheid*. Het vertrouwen is in dit verband een generalisatie. De basishouding kan door een ruim geformuleerde prikkel opgeroepen worden (Suijkerbuijk, 1983).

### **Vertrouwen, betrouwbaarheid, en vertrouwensgeneigdheid: het model van Mayer, Davis, en Schoorman**

Een van de meest aangehaalde modellen voor vertrouwen is dat van Mayer, Davis en Schoorman (1995), gepresenteerd in hetzelfde artikel als hun veel geciteerde definitie voor vertrouwen. Dit model zou je min of meer kunnen zien als het de facto standaardmodel voor het ontstaan van vertrouwen. Het model is ontwikkeld voor het verklaren van vertrouwen binnen organisaties, maar is veel breder toepasbaar en dat is ook veelvuldig gedaan. Zoals hierna nog blijkt zijn, als je goed kijkt, alternatieve vertrouwensmodellen vaak een variant op dat van Mayer et al. In het model van Mayer, Davis en Schoorman nemen *betrouwbaarheid* en *vertrouwensgeneigdheid* een belangrijke plaats in als antecedenten van vertrouwen.

#### **Betrouwbaarheid**

Er bestaat een belangrijk analytisch verschil tussen vertrouwen en betrouwbaarheid (trust en trustworthiness). Alleen personen kunnen vertrouwen, maar betrouwbaarheid kan aan zowel personen als instituties verbonden zijn (Levi, 1998). Verder is vertrouwen een eigenschap van de vertrouwende (in relatie tot de vertrouwde), en is betrouwbaarheid een eigenschap van de vertrouwde (Urbano, Rocha & Oliveira, 2013). Om te kunnen vertrouwen moet het object van vertrouwen betrouwbaar zijn. Of iets of iemand als betrouwbaar wordt gezien en dus wordt vertrouwd, hangt af van een aantal factoren. Mayer et al. (1995) onderscheiden er in hun model van vertrouwen drie: competentie (ability), welwillendheid (benevolence) en integriteit (integrity). Een vierde factor, die geen deel uitmaakt van het originele model van Mayer et al. maar in de literatuur wel als betrouwbaarheidsfactor wordt genoemd, is voorspelbaarheid (predictability) (Dietz en Den Hartog, 2006; McKnight en Chervany, 2001).

### **Competentie**

Competentie<sup>7</sup> (ability) heeft betrekking op de vaardigheden en deskundigheid waarover iemand beschikt op een bepaald domein. Iemand die op technisch gebied kundig is en daarom met taken op dat gebied wordt vertrouwd, hoeft niet kundig te zijn in interpersoonlijke contacten en daarom niet vertrouwd te worden met bijvoorbeeld klantcontacten. Vertrouwen is domeinspecifiek. Competentie benadrukt de taak- en situatiespecifieke aard van het construct (Mayer et al., 1995).

### **Welwillendheid**

Welwillendheid is de perceptie van een positieve oriëntatie van de vertrouwde ten opzichte van de vertrouwende. Andere auteurs opperen vergelijkbare karakteristieken. Onder andere altruïsme (Mayer et al., 1995).

### **Integriteit**

Integriteit is de waarneming van de vertrouwende dat de vertrouwde principes aanhangt die de vertrouwende acceptabel vindt (Mayer et al., 1995).

### **Voorspelbaarheid**

Voorspelbaarheid slaat op de consistentie en regelmatigheid van het gedrag van de vertrouwde.

De betrouwbaarheidsfactoren kunnen onderling gerelateerd zijn, maar zijn van elkaar te onderscheiden. De afwezigheid van ieder van de factoren kan het vertrouwen ondermijnen (Mayer et al., 1995; Dietz & Den Hartog, 2006). Het belang van de verschillende factoren is afhankelijk van de referent (degene die vertrouwd wordt), situatie en context (Abts, 2006; Dietz & Den Hartog, 2006). Dietz en Den Hartog (2006) benadrukken het belang van het onderscheid tussen betrouwbaarheid en vertrouwen en stellen dat andere factoren dan betrouwbaarheid een rol kunnen spelen bij het ontstaan van vertrouwen, dat wil zeggen andere factoren dan de drie betrouwbaarheidsfactoren van Mayer et al. plus voorspelbaarheid.

Dit alles betekent dat je de verschillende aspecten van betrouwbaarheid niet zou mogen combineren, omdat competentie, welwillendheid en integriteit ieder een unieke relatie hebben met vertrouwen (Colquitt et al., 2007). PytlikZillig et al. (2016) daarentegen vinden dat je welwillendheid en integriteit samen kunt nemen.

---

7 *Ability* heeft in het Nederlands veel betekenissen, waaronder *bekwaamheid* en *competentie*. Omdat Mayer et al. (1995) voor het woord *ability* hebben gekozen en niet voor het ook Engelse *competence*, zou een vertaling met *bekwaamheid* misschien meer voor de hand liggen. Echter: zowel in de Nederlands- als Engelstalige literatuur wordt in verband met het model van Mayer et al. meestal gesproken over *competentie* en *competence*. Daarom kies ik in dit boek voor het gebruik van het meer gangbare woord *competentie*.



Deze twee antecedenten zijn vroeg in een relatie tussen vertrouwende en object van vertrouwen moeilijk te onderscheiden en het kost tijd om het onderscheid te ontwikkelen.

Zonder het zo te benoemen zijn de vier elementen van politiek vertrouwen die Suijkerbuijk (1983) onderscheidt in feite de betrouwbaarheidsfactoren *avant la lettre*: deskundigheid (ability), integriteit (integrity), ontvankelijkheid (benevolence), en als extra: rechtvaardigheid. Bij Suijkerbuijk is rechtvaardigheid een vorm van prestaties, het gaat bij hem om het handelen van de overheid. Volgens Pytlik-Zillig et al. (2016) evenwel maakt rechtvaardigheid onderdeel uit van integriteit. De elementen van relationeel vertrouwen die Abts (2006) onderscheidt zijn hetzelfde als de elementen van politiek vertrouwen van Suijkerbuijk (1983).

PytlikZillig et al. (2016) onderscheiden in hun onderzoek naar betrouwbaarheidsconstructen binnen de welwillendheidscategorie naast *care* ook *voice*: de perceptie dat de vertrouwde luistert en op de wensen van anderen acht slaat, ofwel responsiviteit. Van integriteit maken eerlijkheid en rechtvaardigheid deel uit. Waarden daarentegen onderscheiden zij van integriteit. Identificatie met het object van vertrouwen op basis van gedeelde waarden is een aparte vorm van betrouwbaarheid. Ook cynisme hoort bij gedeelde waarden omdat dit aangeeft dat men de waarden juist niet deelt (PytlikZillig et al., 2016).

De literatuur overziend kunnen we concluderen dat betrouwbaarheid een wezenlijk onderdeel moet uitmaken van een vertrouwensmodel. Over de elementen van betrouwbaarheid, dus de antecedenten van vertrouwen die samen de betrouwbaarheid bepalen, is in de loop der jaren, en zeker sinds de publicatie van het model van Mayer et al. (1995), een redelijke consensus ontstaan. Het gaat om competentie, welwillendheid, integriteit, en (bij een deel van de auteurs) voorspelbaarheid. Daarnaast kunnen er andere betrouwbaarheidsaspecten zijn die een rol spelen, afhankelijk van het object van vertrouwen en de context.

### **Vertrouwensgeneigdheid**

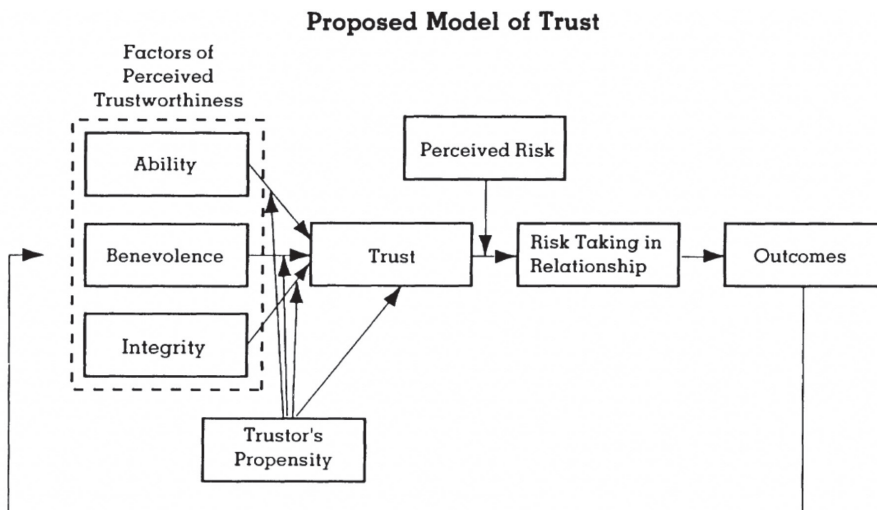
Naast de betrouwbaarheidsfactoren speelt de geneigdheid of predispositie (propensity) tot vertrouwen van de vertrouwende persoon een rol in het model. Sommige mensen zijn meer geneigd tot vertrouwen dan anderen: vertrouwen als een soort persoonlijkheidstrekk. De vertrouwensgeneigdheid is een stabiele trek die de kans dat iemand zal vertrouwen beïnvloedt. Een extreem geval is blind vertrouwen. Variantie in vertrouwen zou voor een deel door de geneigdheid moeten worden verklaard (Mayer et al., 1995). De vertrouwensgeneigdheid is vooral in het eerste stadium van interactie tussen vertrouwende en vertrouwd van belang, op het moment dat er nog weinig kennis over elkaar is. Mensen hebben de neiging om

binnenkomende informatie passend te maken met hun bestaande attitudes in plaats van andersom. De vertrouwensgeneigdheid en andere attitudes kunnen dus een belangrijke invloed hebben op gerapporteerd vertrouwen (Dietz & Den Hartog, 2006).

### Het uitgangsmodel

Het originele model van Mayer et al. (1995), dus zonder de later door anderen toegevoegde factor Voorspelbaarheid, ziet er als volgt uit:

**Figuur 2.1:** Het model voor vertrouwen van Mayer, Davis, en Schoorman (1995)



(uit: Mayer et al., 1995, p. 715)

Mayer, Davis en Schoorman blikken twaalf jaar na de publicatie van hun model terug, in Schoorman et al. (2007). Zij bekijken hoe onderzoekers met het model zijn omgegaan en welke conclusies je daaruit kunt trekken voor toekomstig onderzoek. Enkele bevindingen zijn relevant bij gebruik van het model voor het onderzoek naar vertrouwen in de lokale overheid:

Het model vertegenwoordigt een cognitieve benadering van vertrouwen. Zoals we bij de bespreking van de dimensies van vertrouwen zagen kunnen ook gevoelsmatige reacties beïnvloeden hoe mensen hun niveau van vertrouwen beoordelen. Door emotionele banden kan iemand die vertrouwt grotere risico's nemen dan de beschikbare informatie rechtvaardigt. Emoties beïnvloeden de perceptie van de antecedenten van vertrouwen en daarmee het vertrouwen. Het is waarschijnlijk

dat bij schending van vertrouwen de emotie verdampt/vervliegt. Emoties kunnen een nieuwe dimensie aan het model toevoegen (Schoorman et al., 2007).

Het was de doelstelling van de auteurs om een zo “zuinig” mogelijk model te maken en een model dat generaliseerbaar zou zijn over zoveel mogelijk contexten. Het is goed om contextuele variabelen voor het model te specificeren die uniek zijn voor het onderzoek naar vertrouwen in een bepaalde context. De auteurs verwachten dat onderzoeken in bepaalde contexten leiden tot aanvullende variabelen die de antecedenten en gevolgen van vertrouwen beter helpen verklaren (Schoorman et al., 2007).

Cultuur beïnvloedt vertrouwen via de vertrouwensgeneigdheid. Vertrouwensgeneigdheid wordt bepaald door persoonlijkheid, ervaringen, en cultuur. Initieel vertrouwen in vreemden varieert volgens de literatuur tussen culturen. Met name de taakoriëntatie versus de relatieoriëntatie van een cultuur is hier relevant. Taakgeoriënteerd = meer initieel vertrouwen, en relatiegeoriënteerd = meer tijd nodig om een relatie op te bouwen voordat de taak wordt uitgevoerd. De culturele variabele van onzekerheidsvermijding is een voorspeller voor de geneigdheid (predispositie) om risico's te nemen of te mijden. Omdat vertrouwen de bereidheid is om risico te lopen, is deze culturele variabele mogelijk van belang bij de ontwikkeling van vertrouwen. Cultuur kan ook de perceptie van competentie, welwillendheid en integriteit beïnvloeden en het belang dat ieder van deze factoren in het model heeft (Schoorman et al., 2007).

Sinds de publicatie in 1995 heeft het model voor vertrouwen van Mayer, Davis en Schoorman veel opgang gemaakt. Het wordt nog steeds (zie bijvoorbeeld Alink, 2014) gebruikt als basis voor vertrouwensonderzoek. Het aantrekkelijke van het model schuilt in de relatieve eenvoud ervan en de door de auteurs nadrukkelijk bedoelde mogelijkheid om het in een breed scala aan contexten toe te passen. Afhankelijk van de context kan het model gemakkelijk worden uitgebreid met aanvullende variabelen. Voor mijn onderzoek neem ik het model van Mayer, Davis en Schoorman als startpunt. In het vervolg van dit en in het volgende hoofdstuk komen ook nog andere modellen voor het voetlicht.

## **Institutioneel vertrouwen**

De gemeente is een institutie en onderzoek naar vertrouwen in de lokale overheid zou je dan ook onderzoek naar institutioneel vertrouwen kunnen noemen. Dat begrip wordt echter op verschillende manieren gebruikt.

Bij institutioneel vertrouwen kan het om drie verschillende dingen gaan: om het vertrouwen in instituties, bijvoorbeeld overheidsinstellingen, of om vertrouwen dat zijn basis (deels) vindt in het bestaan van instituties (zoals bijvoorbeeld politie

en justitie, die het nakomen van regels afdwingen), of om geïnstitutionaliseerd vertrouwen (het vertrouwen in anderen dat als norm bestaat in een sociaal systeem en waarop mensen vertrouwen) (Möllering, voorwoord in Shockley, Neal, Pytlik-Zillig en Bornstein, 2016, p. v-vi).

In de eerste betekenis is de institutie zelf het object van vertrouwen: het handelt om vertrouwen in de sociale, culturele, economische en politieke instituties van een maatschappij. Soms wordt een bepaald soort institutie in het bijzonder naar voren gehaald en richt de aandacht zich op vertrouwen in de overheid of op politiek vertrouwen (Dekker, 2006). Mijn onderzoek naar vertrouwen in de lokale overheid is in die zin een onderzoek naar institutioneel vertrouwen.

Institutioneel of politiek vertrouwen in de eerste betekenis is (veel) complexer dan interpersoonlijk vertrouwen. De vertrouwde is geen individueel persoon maar een entiteit of een (grote) groep mensen. Het vertrouwensniveau hangt af van de specifieke entiteit die wordt onderzocht. De hoeveelheid kennis die nodig is voor een juist oordeel neemt exponentieel toe met de omvang van de institutie en die kennis ontbreekt bij overheidsinstituties veelal. Een ander verschil met interpersoonlijk vertrouwen is, dat de focus verschuift van eigenbelang naar collectief belang. Geschonden vertrouwen schaadt niet zozeer de vertrouwende zelf als wel de gemeenschap (Theiss-Morse, Barton & Wagner, 2015).

In de tweede en derde betekenis speelt institutioneel vertrouwen een rol in vertrouwensrelaties als een van de factoren die het vertrouwen al dan niet bevorderen: het maakt dan deel uit van het vertrouwensmodel en is één van de antecedenten van vertrouwen. Een voor dit onderzoek relevant model waarvan institutioneel vertrouwen deel uitmaakt, en dat ik hieronder uitgebreid bespreek, is dat van McKnight en Chervany (2001). Zie ook McKnight, Cummings en Chervany (1998) en McKnight en Chervany (2006).

Een combinatie is ook denkbaar: vertrouwen in een bepaalde institutie dat mede berust op vertrouwen in instituties in het algemeen of geïnstitutionaliseerd vertrouwen.

### **Institutioneel vertrouwen als vertrouwen in instituties**

Net als bij het algemene vertrouwen bestaan ook voor het vertrouwen in instituties talloze definities. Smith (2010) heeft er een aantal op een rij gezet. Hij stelt op basis daarvan vast dat de standaarddefinitie van institutioneel vertrouwen die is waarin de vertrouwende vertrouwen heeft in de regels, rollen en normen van een institutie los van de mensen die die rollen vervullen. De definities uit zijn overzicht accentueren een sleutelcomponent van institutioneel vertrouwen: het wordt in het algemeen beschouwd als vertrouwen gebaseerd op onpersoonlijke institutionele

mechanismes in plaats van op mensen. Een alternatieve conceptie die Smith onderkent is die van Offe (1999) en Braithwaite (1998), waarin vertrouwen gebaseerd is op de waarden van een institutie in plaats van op de regels, normen en rollen. Waarden scheppen verwachtingen waardoor bepaalde indicaties van vertrouwen meer in het oog springen. Daarover meer in het volgende hoofdstuk.

Levi (1998) is van mening dat je niet kunt spreken van vertrouwen van burgers in een institutie of overheid. Volgens haar verkondigen burgers als zij zeggen een institutie of de overheid te vertrouwen de overtuiging dat, door de bank genomen, de *vertegenwoordigers* van die institutie of overheid betrouwbaar zullen blijken te zijn. Institutionele betrouwbaarheid impliceert dat er procedures zijn voor het selecteren en kaderen van de vertegenwoordigers van instituties, zodanig dat ze competent en geloofwaardig zijn en naar verwachting handelen in het belang van degenen die gevraagd worden de institutie te vertrouwen.

Waar Smith (2010) stelt dat burgers als zij instituties vertrouwen, vertrouwen hebben in de regels, normen en rollen van de institutie, zegt Levi (1998) dat zij vertrouwen hebben in de vertegenwoordigers van de institutie (omdat die volgens bepaalde procedures zijn aangesteld). Praktisch gesproken komt dit evenwel op hetzelfde neer, omdat interactie met instituties altijd plaatsvindt via de vertegenwoordigers ervan, zelfs als je die niet in persoon ontmoet.

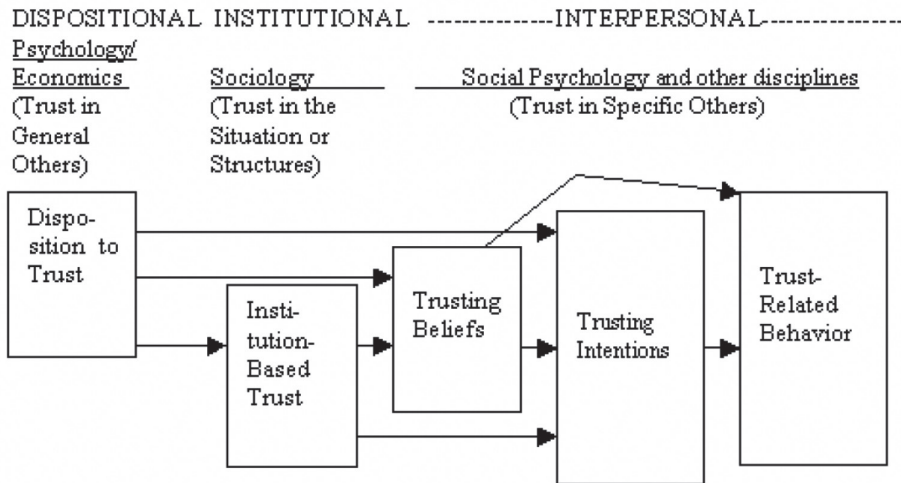
### **Institutioneel vertrouwen als antecedent**

McKnight en Chervany (2001) constateren dat vertrouwen niet unitair is maar een multiplex van concepten. Ze onderzochten vijfenzeftig artikelen met definities van vertrouwen uit verschillende disciplines. De definities konden worden gecategoriseerd naar kenmerken van de vertrouwde, in vier belangrijke categorieën: welwillendheid, integriteit, competentie, en voorspelbaarheid. De auteurs maakten ook een indeling naar conceptueel type: houding (attitude), intentie, geloof/verwachting, gedrag, dispositie, institutioneel/structureel. Op basis van beide indelingen en een conceptuele analyse uit McKnight et al. (1998) maakten de auteurs een interdisciplinair model van conceptuele vertrouwentypes (Figuur 2.2).

*Vertrouwensgerelateerd gedrag* (Trust Related Behavior) impliceert acceptatie van risico. Dit is vergelijkbaar met het risiconemen uit het model van Mayer et al. (1995). Voorbeelden van vertrouwensgerelateerd gedrag: samenwerken, informatie delen, informele overeenstemming bereiken, beheersmaatregelen reduceren, zich laten beïnvloeden.

*Vertrouwensintenties* (Trusting Intentions) houden in dat iemand bereid is afhankelijk te zijn van een andere partij. Dit is het vertrouwen in het model van Mayer et al. (1995).

**Figuur 2.2:** Interdisciplinair model van vertrouwensconstructen van McKnight en Chervany (2001)



(Uit: McKnight en Chervany, 2001, p. 33)

*Vertrouwensovertuigingen* (Trusting Beliefs) zijn cognitieve percepties van de attributen of kenmerken van de vertrouwde. Het gaat hier om de drie betrouwbaarheidsdimensies van Mayer et al. (1995), aangevuld met voorspelbaarheid.

Bij de bovenstaande constructen gaat het om interpersoonlijk vertrouwen. Het object van vertrouwen kan ook situaties en structuren betreffen in plaats van mensen (nog steeds volgens McKnight en Chervany (2001)):

*Institutie-gebaseerd vertrouwen* is een construct dat voortkomt uit de sociologische traditie die stelt dat mensen op anderen bouwen door structuren, situaties of rollen die zekerheid verschaffen dat dingen goed zullen gaan. Institutioneel vertrouwen heeft, volgens McKnight en Chervany (2001) betrekking op overtuigingen over beschermende structuren, niet over de mensen die daarin betrokken zijn (dus dezelfde opvatting als die van Smith (2010)). Maar institutie-gebaseerd vertrouwen beïnvloedt interpersoonlijk vertrouwen door de vertrouwende zich meer gerust te laten voelen over het vertrouwen in die bepaalde situatie.

*Vertrouwensdispositie* (Disposition to Trust): vergelijkbaar met de Propensity to Trust ofwel de vertrouwensgeneigdheid van Mayer et al. (1995). Vertrouwensdispositie verschilt van vertrouwensintenties in de zin dat het betrekking heeft op anderen in het algemeen in plaats van een specifiek iemand. Mensen ontwikkelen de dispositie tot vertrouwen als ze opgroeien, maar de dispositie verandert door ervaringen later in het leven. Het is een gegeneraliseerde reactie op levenservaring.

McKnight en Chervany (2001) onderkennen drie soorten vertrouwen: dispositioneel, institutioneel, en interpersoonlijk. De disciplinaire bron (psychologie/economie, sociologie, sociale psychologie en andere disciplines) verschilt voor de drie typen. Een andere manier om naar het onderscheid te kijken, is ze te beschouwen als een “grammatica van vertrouwen”. Bij alle drie typen is de vertrouwende dezelfde: een individu. Maar de vertrouwde verschilt per vertrouwenstype. Bij interpersoonlijk vertrouwen is het een ander specifiek individu. Bij dispositioneel vertrouwen is het directe object anderen in het algemeen. Bij institutioneel vertrouwen is het directe object de omgevingsstructuur of -situatie: de vertrouwende vertrouwt de structuur of de situatie.

McKnight en Chervany (2001) komen vervolgens tot dezelfde maar tegengestelde constructen voor wantrouwen, wat leidt tot het complete overzicht van vertrouwensconstructen in Tabel 2.1.

Het belangrijkste nieuwe element in het model van McKnight en Chervany (2001) ten opzichte van dat van Mayer et al. (1995), en in het bijzonder relevant voor onderzoek naar vertrouwen in instituties, is het institutie-gebaseerd vertrouwen, of institutioneel vertrouwen. Het institutioneel vertrouwen heeft invloed op de betrouwbaarheidsfactoren (of vertrouwensovertuigingen) én rechtstreeks op het vertrouwen (de vertrouwensintentie) en kan dus worden beschouwd als een van de antecedenten van vertrouwen. Het onderscheidt zich van vertrouwen in een bepaalde institutie doordat het algemener van aard is en niet specifiek op één institutie betrekking heeft. Het is het bestaan van structuren (instituties) dat het mogelijk of gemakkelijker maakt om een specifiek object (persoon of institutie) te vertrouwen.

Het institutioneel vertrouwen kan eenvoudig als antecedent aan het model van Mayer et al. (1995) worden toegevoegd, op dezelfde wijze als vertrouwensgeneigdheid. Institutioneel vertrouwen slaat dan op het vertrouwen dat mensen in het algemeen hebben in instituties, vergelijkbaar met de vertrouwensgeneigdheid als het om personen gaat; beide ontstaan ook (mede) door socialisatie (Füzér, 2016). Het object van vertrouwen kan, naast een persoon, een specifieke institutie zijn, bijvoorbeeld een bepaalde gemeente.

## **Vertrouwen versus tevredenheid**

Het onderscheid tussen *vertrouwen* en *tevredenheid* wordt, als het gaat om de beoordeling van de overheid, niet altijd even goed gemaakt. In onderzoeken van en naar de overheid loopt dat dan ook nog wel eens door elkaar. Het verschil tussen de twee concepten zit ‘m in de tijdsoriëntatie: tevredenheid is evaluatief en heeft betrekking op het verleden; vertrouwen heeft betrekking op verwachtingen en de toekomst, ofwel de anticipatie op een onzekere toekomst (Abts, 2006).

Tabel 2.1: Definities van vertrouwensconstructen

Interpersonal			
	Dispositional	Structural	
Trust:			
Conceptual Level	Disposition to Trust	Institution based Trust	Trusting Beliefs
Operational Level	• Faith in Humanity	• Structural Assurance	Trusting Intentions
	• Trusting Stance	• Situational Nomality	• Willingness to Depend
			• Subjective Probability of Depending
			• Competence
			• Benevolence
			• Integrity
			• Predictability
			Trust-related Behavior
			• Cooperation
			• Infomation Sharing
			• Infomal Agreements
			• Decreasing Controls
			• Accepting Influence
			• Granting Autonomy
			• Transacting Business
Distrust:			
Conceptual Level	Disposition to Distrust	Institution-based Distrust	Distrusting Intentions
Operational Level	• Suspicion of Humanity	• No Structural Assurance	Distrusting Beliefs
	• Distrusting Stance	• No Situational Nomality	Distrusting Belief-
			• Competence
			• Benevolence
			• Integrity
			• Predictability
			Distrust-related Behavior
			• Lack of Cooperation
			• Information Distortion
			• Formal Agreements
			• Increasing Controls
			• Not Accept Influence
			• Not Grant Autonomy
			• No Business Transacting

(Uit: McKnight en Chervany, 2001, p. 48)



Politiek vertrouwen is het anticiperen op een toekomstige, positieve evaluatie op basis van het beeld dat men heeft van de actor, zegt Suijkerbuijk (1983). Of anders gezegd: “ ‘Politiek vertrouwen’ is de verwachting van de burger, dat de overheid in overeenstemming met normen als deskundigheid, integriteit, ontvankelijkheid en rechtvaardigheid zal (blijven) handelen” (Suijkerbuijk, 1983, p. 24). Voor “politiek vertrouwen” kun je ook lezen “vertrouwen in de lokale overheid”. In mijn onderzoek staat vertrouwen centraal, en zie ik tevredenheid over (aspecten van) de gemeente en de gemeentelijke prestaties als een mogelijk antecedent voor het vertrouwen: positieve ervaringen wekken verwachtingen voor de toekomst.

## **Conclusies**

Nu we vertrouwen van wat meer kanten hebben bekeken, is het tijd om recapitulerend kort stil te staan bij een aantal hiervoor besproken kenmerken van vertrouwen.

Vertrouwen dient om complexiteit te reduceren. Het is onmogelijk om alle mogelijke toekomstige gebeurtenissen op een rij te zetten en tegen elkaar af te wegen. Om toch tot handelen te kunnen overgaan is het nodig het aantal handelingsalternatieven te verminderen. Vertrouwen hebben is een van de manieren waarop dat kan gebeuren. Er bestaan ook andere manieren om tot complexiteitsreductie te komen: de functionele alternatieven voor vertrouwen. Deze zijn niet altijd even effectief, en vaak is er toch nog aanvullend een zekere mate van vertrouwen nodig. Bij onderzoek is het zaak alert te zijn op de afbakening tussen vertrouwen en de functionele equivalenten of alternatieven: is er daadwerkelijk sprake van een situatie van vertrouwen of handelt het eigenlijk om een functioneel equivalent? De mate waarin degene die vertrouwt kwetsbaar is ofwel een risico loopt is daarbij een belangrijk criterium. Zie daarvoor ook Hamm et al. (2016); zij komen in een vergelijking van onderzoeken naar vertrouwen in vier verschillende domeinen (overheid, politie, justitie en gezondheidszorg) tot de conclusie dat de overeenkomst tussen al die domeinen is dat vertrouwen kan worden gezien als de bereidheid kwetsbaar te zijn. Die bereidheid faciliteert dan de relatie van de vertrouwende tot het object van vertrouwen en wordt gedreven door antecedenten die de waargenomen kwetsbaarheid doen verminderen (maar niet verdwijnen) of die de aanvaardbaarheid van de kwetsbaarheid vergroten. De antecedenten verschillen per domein oftewel: zijn afhankelijk van de context.

Bij het meten van vertrouwen betekent het ontbreken van vertrouwen niet automatisch dat er sprake is van wantrouwen. Om dat vast te stellen moet je wantrouwen apart meten.

Vertrouwen kent een aantal dimensies. Onderzoeken richten zich vaak op de cognitieve en gedragsdimensie, maar ook de emotionele (affectieve) dimensie kan

een rol spelen. De emotionele component is relatief onderbelicht en verdient meer aandacht.

Institutioneel vertrouwen kan slaan op vertrouwen in een institutie, maar ook op vertrouwen (in personen of instituties) dat mede berust op een vertrouwen in instituties in het algemeen. Daarmee kan institutioneel vertrouwen een vergelijkbare rol spelen als vertrouwensgeneigdheid.

Waar in dit hoofdstuk het concept vertrouwen in brede zin centraal stond, bespreek ik in het volgende hoofdstuk de literatuur over de factoren die vertrouwen in de (lokale) overheid kunnen beïnvloeden: de potentiële antecedenten van vertrouwen. Ook presenteer ik een aantal modellen die aangeven hoe vertrouwen in de lokale overheid tot stand zou kunnen komen.





# Hoofdstuk 3

*Antecedenten*



## Inleiding

Aangezien vertrouwen contextafhankelijk is, hoeven in eerdere onderzoeken naar antecedenten van vertrouwen gevonden resultaten niet één op één relevant te zijn voor vertrouwen in de lokale overheid. Dat maakt het noodzakelijk in beeld te brengen welke antecedenten in diverse contexten van invloed zijn gebleken op vertrouwen. Vervolgens kan ik empirisch vaststellen wat de rol van die antecedenten is als het specifiek om vertrouwen in gemeenten gaat. Omdat ik geïnteresseerd ben in *mogelijke* antecedenten, heb ik bij het verzamelen van de literatuur het net vrij wijd uitgeworpen<sup>8</sup>. Hoewel de focus ligt op onderzoeken naar vertrouwen en overheid (en dan de overheid in de ruimste zin, dus op alle niveaus en inclusief overheidsinstellingen), omdat de kans het grootst is dat die antecedenten als het gaat om gemeenten ook het meest relevant zijn, kijk ik ook naar vertrouwen in de context van bijvoorbeeld digitale dienstverlening en organisatieonderzoek. Het streven is niet naar een uitputtende beschrijving van alle literatuur over alle mogelijke antecedenten, maar een zo compleet mogelijk beeld van antecedenten die een rol *kunnen* spelen bij vertrouwen in de lokale overheid. De bespreking van een beperkte selectie aan literatuur per potentieel antecedent volstaat daartoe, maar wel voor een zo groot mogelijk aantal antecedenten.

Bij het selecteren van de literatuur heb ik de methodologie van de onderzoeken slechts licht gewogen. De operationalisering van vertrouwen en antecedenten zijn zeer divers en van uiteenlopende kwaliteit. Het feit dat het om gepubliceerd onderzoek gaat (artikelen, boeken, dissertaties, conferentiepapers) was voor mijn huidige doel in de meeste gevallen een voldoende kwaliteitsborg. Of de in de literatuur gevonden antecedenten in de context van vertrouwen in de lokale overheid werkelijke antecedenten zijn, zal uit mijn eigen empirische analyses moeten blijken.

---

8 Ik heb de literatuur geïnventariseerd door te zoeken op diverse termen die betrekking hebben op vertrouwen en op aanverwante termen, zowel in het Nederlands als Engels, zowel solo als in combinaties met termen als overheid, lokale overheid, gemeente(n), et cetera. Dit leverde een groot aantal potentieel relevante artikelen op, zowel in relatie tot vertrouwen in de overheid als tot vertrouwen in het algemeen en in andere disciplines. Daarnaast heb ik gebruik gemaakt van de sneeuwbalmethode, door de bibliografieën van gevonden literatuur door te spitten. Literatuuropgaven van zeer recente overzichtsartikelen en -boeken over vertrouwen met een overheidsconnectie bevestigen dat ik met deze methode de relevante literatuur in beeld heb gekregen. Ik heb aanzienlijk meer literatuur gevonden dan uiteindelijk nodig was om een zo compleet mogelijk beeld van potentiële antecedenten te schetsen, dus meer dan ik hier aanhaal. Een zo volledig mogelijke lijst van antecedenten is voor mijn doel belangrijker dan een uitputtend literatuuroverzicht en dito bespreking.

### **Indeling en relatief belang van de antecedenten**

Ik begin mijn antecedentenoverzicht met de introductie van enkele ordeningsprincipes. Daarbij komt eerst de indeling in exogene en endogene antecedenten aan bod, vervolgens de verdere onderverdeling van endogene antecedenten in relationele en instrumentele. Deze indelingen koppel ik aan het veelgebruikte vertrouwensmodel van Mayer et al. (1995), waarna ik inga op culturele versus institutionele theorieën van politiek vertrouwen, omdat dit meer inzicht geeft in het belang van exogene versus endogene verklaringen van vertrouwen in instituties.

### **Endogene en exogene antecedenten**

Antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid vallen grofweg uiteen in twee groepen: vanuit de gemeenten gezien exogene en endogene antecedenten. Exogene antecedenten zijn min of meer gebonden aan de persoon die vertrouwt en staan dus los van het object van vertrouwen. Het gaat om factoren die door dat object (in mijn onderzoek de gemeente) niet of nauwelijks te beïnvloeden zijn. Endogene factoren daarentegen zijn, in ieder geval in theorie, door de gemeente beïnvloedbaar. Deze indeling in exogene en endogene antecedenten die ik hanteer is verwant aan de indeling van Bouckaert et al. (2002) in identiteitsfactoren en prestatiefactoren.

### **Relationeel en instrumenteel vertrouwen**

Daarnaast zijn er andere (aanvullende) indelingen mogelijk van antecedenten van vertrouwen in de overheid. Een interessante benadering is die van Thomas (1998), die zich baseert op het werk van Zucker (1986), en van Tolbert en Mossberger (2006), op hun beurt zich baserend op Thomas. Deze indeling gaat, als het gaat om het ontstaan van vertrouwen, uit van een onderscheid in *procesvertrouwen* en *institutioneel vertrouwen*.

*Procesvertrouwen* berust op herhaalde interacties met het object van vertrouwen. Dat leidt er onder meer toe dat, als dat object de lokale overheid is, de vertrouwende een indruk krijgt van de responsiviteit. *Institutioneel vertrouwen* is gebaseerd op kenmerken van de institutie en de mensen die daar werken (regeling, competentie, geleverde producten, et cetera) (Thomas, 1998; Tolbert & Mossberger, 2006). Tolbert en Mossberger stellen dat institutioneel vertrouwen een beeld vertegenwoordigt dat de respondenten hanteren.

Het interessante van deze tweedeling is dat die goed past bij de resultaten van het onderzoek van De Heer (2014) naar het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. Zij vond dat twee factoren verreweg de beste voorspellers waren van vertrouwen in de gemeente, namelijk *responsiviteit* en *beeldvorming*. Kijkend naar waar responsiviteit en beeldvorming voor staan, gaat het hier in termen van Thomas (1998)

en Tolbert en Mossberger (2006) om respectievelijk *procesvertrouwen* en *institutioneel vertrouwen*.

Een verwante tweedeling is die van Abts (2006). Abts onderscheidt relationeel vertrouwen en instrumenteel vertrouwen. Bij de eerste gaat het om de werking (het functioneren) van het systeem, bij de tweede om de resultaten (de uitkomsten). Relationeel vertrouwen is verwant aan procesvertrouwen en instrumenteel vertrouwen aan institutioneel vertrouwen. Daarnaast hanteert Abts voor *tevredenheid* over de overheid (wat in de literatuur nogal eens als een indicatie voor vertrouwen wordt gebruikt) de tweedeling *proces*tevredenheid en *beleid*stevredenheid. Ook die tweedeling is vergelijkbaar met die in proces- en institutioneel vertrouwen.

In principe komen alleen de endogene factoren in aanmerking voor de tweedeling proces-institutioneel, omdat de tweedeling los staat van de persoon van de vertrouwende. Bij het proces- of relationeel vertrouwen gaat het vooral om antecedenten die iets zeggen over de relatie of verhouding tussen de burger en de overheid. Bij institutioneel of instrumenteel vertrouwen speelt de output en de kwaliteit van die output meer een rol, en dan specifiek de door de burger waargenomen of veronderstelde output en kwaliteit. Voor enkele potentiële antecedenten die in dit hoofdstuk aan de orde komen geldt dat ze in beide categorieën zouden kunnen passen.

Een nadeel van de benamingen van Thomas en van Tolbert en Mossberger, procesvertrouwen en institutioneel vertrouwen, is de naamsverwarring die kan optreden. Institutioneel vertrouwen is ook een persoonsgebonden antecedent, in de zin van algemeen vertrouwen in instituties. Ik kies daarom liever voor de naamgeving die Abts verbond aan de twee vormen van vertrouwen: *relationeel vertrouwen* en *instrumenteel vertrouwen*. Deze namen geven ook beter de essentie van de tweedeling aan: het relationele/morele/normatieve, tegenover het inhoudelijke/instrumentele/evaluatieve.

### **Het model van Mayer, Davis en Schoorman (1995)**

De bovenstaande twee indelingen zijn goed te vertalen naar het veelgebruikte vertrouwensmodel van Mayer et al. (1995), dat ik als basis voor mijn analyses gebruik (zie hoofdstuk 2 voor een bespreking van dit model).

De *vertrouwensgeneigdheid* uit het model staat, in de context van de lokale overheid, voor exogene factoren. Het gaat om een persoonsgebonden antecedent. Het is denkbaar dat er, in de context van vertrouwen in de lokale overheid, andere persoonsgebonden antecedenten bestaan, die dan aan het model toegevoegd moeten worden.

Naast vertrouwensgeneigdheid bepaalt de perceptie (of inschatting) van de *betrouwbaarheid* van het vertrouwensobject in hoeverre men daar vertrouwen in



heeft. De drie componenten van betrouwbaarheid uit het model van Mayer et al. (1995), *welwillendheid*, *competentie* en *integriteit*, betreffen endogene factoren en zijn goed te koppelen aan de indeling van endogene factoren naar factoren van relationele en instrumentele aard. Zowel welwillendheid als integriteit zijn relationeel, en competentie is instrumenteel. Omdat het model afhankelijk van de context kan worden uitgebreid met andere indicatoren van betrouwbaarheid (Schoorman et al., 2007), is het mogelijk aanvullende antecedenten te identificeren en te toetsen als onderdeel van wat inmiddels zo'n beetje het standaardmodel voor vertrouwen is.

Waar mogelijk leg ik bij de bespreking van de potentiële antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid een relatie met het vertrouwensmodel.

### **Culturele versus Institutionele theorieën van politiek vertrouwen**

Het onderscheid endogeen-exogeen speelt een belangrijke rol bij theorieën over politiek vertrouwen. *Politiek vertrouwen* is een begrip dat op verschillende manieren wordt ingevuld en niet altijd valt gelijk te stellen aan vertrouwen in “de overheid”, maar de overlap tussen beide typen vertrouwen lijkt dermate groot dat het goed is om het onderzoek daarnaar primair bij de speurtocht naar antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid te betrekken.

Theorieën over het ontstaan van politiek vertrouwen vallen uiteen in twee groepen: culturele theorieën en institutionele theorieën. Het onderzoek daarnaar werpt meer licht op het relatieve belang van exogene dan wel endogene factoren als het om het verklaren van vertrouwen in instituties gaat.

*Culturele theorieën* stellen dat vertrouwen in instituties *exogeen* is, gebaseerd op culturele normen en de socialisatie in de jonge jaren. In de vroege jeugd aangeleerd interpersoonlijk (sociaal) vertrouwen wordt later in het leven overgedragen naar politieke instituties. *Institutionele theorieën* hebben als uitgangspunt dat vertrouwen in instituties *endogeen* is, gebaseerd op ervaringen met en de prestaties van instituties. De institutionele theorieën hebben een rationele basis: vertrouwen is een rationele respons op de prestaties van instituties (Mishler & Rose, 2001; Schoon & Cheng, 2011; Shaleva, 2015). Binnen beide theorieën bestaan verder nog macro- en microvarianten, die de focus op een land als geheel of op meer individueel niveau leggen (Mishler & Rose, 2001). De kern van het verschil tussen de beide theorieën is dat de culturele theorieën benadrukken dat hetgeen in de vroege jeugd wordt geleerd belangrijk is, waarna weinig verandering meer optreedt, terwijl de institutionele theorieën de rol van de huidige interacties met instituties benadrukken (Shaleva, 2015).

Ondanks fundamentele verschillen in uitgangspunten en interpretaties delen culturele en institutionele theorieën de premisse dat vertrouwen aangeleerd is en

verbonden is met ervaringen. Ze verschillen in veronderstellingen over op welk moment het meeste leren plaatsvindt, welke gedeelde ervaringen het belangrijkst zijn, en hoe lang het geleerde over vertrouwen beklijft (Mishler & Rose, 2001; Schoon & Cheng, 2011).

Mishler en Rose (2001) combineren de culturele met de institutionele benadering in een model van levenslang leren. Interpersoonlijk vertrouwen ontwikkelt zich initieel via jeugdige, prepolitieke ervaringen en kan daarna worden geprojecteerd op instituties. De initiële predispositie om instituties te vertrouwen of te wantrouwen kan vervolgens worden versterkt of herzien afhankelijk van de mate waarin latere levenservaringen de initiële lessen ontcrachten of bevestigen. In een stabiele maatschappij treedt vooral bevestiging op, en dan zijn de voorspellingen van zowel de culturele als de institutionele benadering hetzelfde. Bij grote veranderingen in de maatschappij, zoals na de val van het communisme, leiden de culturele en institutionele theorieën tot heel verschillende voorspellingen over de ontwikkeling van het vertrouwen in instituties. Volgens de culturele benadering blijft het vertrouwen laag, ook bij beter presterende instituties, terwijl bij de institutionele benadering het vertrouwen toeneemt naarmate de instituties beter presteren (Mishler & Rose, 2001).

Mishler en Rose (2001) hebben met data (enquêtegegevens en statistieken) uit tien voormalige communistische landen (Oost- en Midden Europa en de Sovjet Unie) een aantal hypothesen op basis van culturele en institutionele theorieën getest. De resultaten ondersteunen hun hypothese op basis van de microvariant van de institutionele theorie.

Interpersoonlijk vertrouwen leidt niet tot institutioneel vertrouwen. Het omgekeerde gebeurt ook niet. Interpersoonlijk vertrouwen is exogeen ten opzichte van het politiek proces. De resultaten ondersteunen in hoge mate de institutionele verklaringen van vertrouwen en weerleggen de culturele verklaringen: vertrouwen of wantrouwen in politieke instituties is substantieel endogeen en wordt grotendeels bepaald door de politieke en economische prestaties van de nieuwe democratieën (Mishler & Rose, 2001). Onderzoek van Shaleva (2015) onder Russische emigranten in West- en Oost-Europa en een longitudinaal onderzoek van Schoon en Cheng (2011) in Engeland bieden stevige ondersteuning voor deze bevindingen en het model van levenslang leren.

Cultuur kan overigens wel een rol spelen als het gaat om gemeenschappen met een verschillende cultuur. Zo toont Segovia Arancibia (2008) aan dat culturele verschillen tussen vijftig democratieën over de hele wereld behoorlijk uitmaken wat betreft politiek vertrouwen. Ook een collectivistische versus een individualistische cultuur maakt verschil wat betreft vertrouwen (D.J. Kim, 2005). Binnen

gemeenschappen met een relatief homogene cultuur, zoals in Nederland, zal de culturele factor beperkt van invloed zijn, zodat ik daar in mijn onderzoek verder geen rekening hoeft te houden.

### **Conclusie**

De onderzoeken naar culturele invloeden, en met name van vroege socialisatie en sociaal kapitaal, op politiek vertrouwen en vertrouwen in de overheid laten zien dat de rol daarvan binnen een bepaalde gemeenschap op z'n best heel klein is. Het vertrouwen lijkt vooral te worden bepaald door *endogene* antecedenten, en niet door *exogene*, persoonsgebonden, factoren. Mijn verwachting is dan ook dat uit het empirische deel van mijn onderzoek zal blijken dat exogene antecedenten een zeer beperkte tot geen rol spelen bij het verklaren van vertrouwen in de lokale overheid.

### **Indeling en overzicht potentiële antecedenten**

De in dit hoofdstuk te bespreken potentiële antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid deel ik in naar exogene en endogene antecedenten, en binnen de endogene naar relationele en instrumentele antecedenten. De laatste twee categorieën verdeel ik verder naar, in termen van het model van Mayer et al. (1995), met welwillendheid en integriteit (relationeel) en met competentie (instrumenteel) verwante antecedenten. Met toepassing van deze drie indelingsprincipes kom ik, op basis van een literatuurverkenning, tot de in Tabel 3.1 opgenomen te bespreken potentiële antecedenten en factoren. Deze nummering hanteer ik verder in het gehele proefschrift.

## **A. Persoonsgebonden antecedenten of exogene factoren**

### **A.1. Vertrouwensgeneigdheid en Sociaal vertrouwen**

In de Engelstalige literatuur worden de termen *propensity* en *disposition* gebruikt als het om de *geneigdheid* tot vertrouwen gaat. Het gebruik van de ene of de andere term lijkt tamelijk willekeurig te zijn en volgens de Oxford Dictionary of English ([www.oxforddictionaries.com](http://www.oxforddictionaries.com)) zijn het ook synoniemen. In beide gevallen wordt in de vertrouwensliteratuur een persoonlijkheidstrek bedoeld, al dan niet ontstaan of beïnvloed door socialisatie. Ik vertaal daarom omwille van de uniformiteit zowel *propensity* als *disposition* met *geneigdheid*.

**Tabel 3.1:** Potentiële antecedenten met invloed op het vertrouwen in de lokale overheid

**A. Exogeen**

- A.1. vertrouwensgeneigdheid en sociaal vertrouwen
- A.2. institutioneel vertrouwen (als dispositie)
- A.3. waarden
- A.4. stereotypen of vooroordelen
- A.5. demografische factoren
- A.6. geluk/tevredenheid met het bestaan of het leven
- A.7. emotie, affect
- A.8. politiek cynisme en politieke scepsis
- A.9. respect voor gezag
- A.10. individualisme
- A.11. eigenbelang

**B. Endogeen**

*B.1. Relationale antecedenten*

B.1.1. Welwillendheid

- B.1.1.1. welwillendheid
- B.1.1.2. responsiviteit
- B.1.1.3. betrokkenheid/participatie
- B.1.1.4. vertrouwen van de overheid in de burger (zoals waargenomen door de burger)
- B.1.1.5. bekendheid/contact<sup>9</sup>

B.1.2. Integriteit

- B.1.2.1. integriteit en corruptie
- B.1.2.2. procedurele rechtvaardigheid

*B.2. Instrumentele antecedenten*

B.2.1. Competentie

- B.2.1.1. competentie
- B.2.1.2. beeldvorming
- B.2.1.3. media en framing
- B.2.1.4. reputatie
- B.2.1.5. prestaties
- B.2.1.6. voorspelbaarheid
- B.2.1.7. transparantie
- B.2.1.8. leefbaarheid en veiligheid
- B.2.1.9. kenmerken van de gemeente

<sup>9</sup> Dit antecedent, contacten met en bekendheid met de overheid, kun je zien als bijdragend aan de perceptie van de welwillendheid/responsiviteit van de overheid; het is echter ook mogelijk dit antecedent te beschouwen als bijdragend aan de beeldvorming, bijvoorbeeld omdat contacten een indruk geven van de competentie van de overheidsfunctionarissen. De in de literatuur gevonden verbanden met vertrouwen waren hoe dan ook zwak en wisselend, zodat dit antecedent eventueel geheel kan vervallen.

Nauw verwant met vertrouwensgeneigdheid is sociaal vertrouwen. Beide begrippen zijn conceptueel moeilijk van elkaar te onderscheiden en de operationalisering is vaak identiek, met varianten op de vraag: *Vindt u dat over het algemeen de meeste mensen wel te vertrouwen zijn of vindt u dat men niet voorzichtig genoeg kan zijn in de omgang met anderen?* Ik bespreek beide begrippen daarom tegelijk.

### ***Vertrouwensgeneigdheid in vertrouwensmodellen***

In de vertrouwensmodellen van zowel Mayer et al. (1995) als McKnight en Chervany (2001) is, zoals we eerder zagen, de vertrouwensgeneigdheid of -dispositie een belangrijk antecedent. In het model van Mayer en collega's heeft vertrouwensgeneigdheid én rechtstreeks invloed op het niveau van vertrouwen, én indirect via moderatie van de relatie tussen de betrouwbaarheidsfactoren en vertrouwen (Mayer et al., 1995). Bij McKnight en Chervany (2001) heeft de vertrouwensgeneigdheid zowel rechtstreeks een relatie met vertrouwen als indirect via de betrouwbaarheidscomponenten. Het is ook mogelijk vertrouwensgeneigdheid te zien als een factor die alleen de perceptie van betrouwbaarheidskenmerken kleurt, zonder een rechtstreekse invloed op vertrouwen (Colquitt et al., 2007; Dietz & Den Hartog, 2006; Dietz, 2011).

### ***Vertrouwensgeneigdheid relevant bij begin van relatie***

De vertrouwensgeneigdheid is vooral belangrijk in het beginstadium van een vertrouwensrelatie, bij afwezigheid van kennis over het vertrouwensobject (Colquitt et al., 2007, op basis van een meta-analyse van 119 artikelen). Toenemende ervaring met instituties maakt de rol van vertrouwensgeneigdheid navenant kleiner (Hamm et al., 2013). De relatie tussen de vertrouwensgeneigdheid en de vertrouwensintentie wordt gemodereerd door situationele sterkte. Specifiek: de vertrouwensgeneigdheid correleert *positief* met de vertrouwensintentie als de informatie over de betrouwbaarheid ambigu is, en correleert *niet* met de vertrouwensintentie als de informatie over de betrouwbaarheid helder is (Gill, Boies, Finegan & McNally, 2005).

### ***Vertrouwensgeneigdheid in institutionele contexten***

Als het gaat om de relatie van vertrouwensgeneigdheid met vertrouwen in de institutionele context, levert onderzoek tegengestelde resultaten op. Wel een relatie is gevonden als het gaat om e-dienstverlening (Gefen, 2000), Australische lokale instituties (Job, 2005), en niet-politiek getinte instituties in Centraal- en Oost-Europese landen (Netjes, 2005). Geen relatie kon worden aangetoond als het ging om politiek vertrouwen (Alink, 2014), een Nederlandse gemeente (De Heer, 2014), Amerikaanse rechtbanken (Hamm et al., 2013), of instituties in het algemeen (Mishler & Rose, 2001).

### ***Verschillen in sociaal vertrouwen tussen landen***

Als je op macroniveau landen als geheel bekijkt wat betreft verschillen in sociaal vertrouwen, zijn de resultaten ook weer gemengd: op landsniveau bezien hangt sociaal vertrouwen in zeventien westerse landen sterk samen met vertrouwen in parlement, rechterlijke macht, politie, en ambtenaren (Newton & Morris, 1999) terwijl in een ander onderzoek in negentien democratische landen voor dezelfde instituties (zonder politie) géén verband werd gevonden (Van der Meer, 2003).

### ***Conclusie***

Vertrouwensgeneidheid is een ander construct dan specifiek vertrouwen in een bepaald doel (PytlikZillig et al., 2016). Het is een stabiele trek, die weergeeft hoe goed van vertrouwen mensen in het algemeen zijn, als ze verder nog niks van het object van vertrouwen weten. Vertrouwensgeneidheid wordt bepaald door persoonlijkheid, ervaringen, en cultuur. Consensus in de literatuur over de aard en rol van vertrouwensgeneidheid ontbreekt echter (Bannister & Connolly, 2011).

De empirische bevindingen over een verband tussen sociaal vertrouwen en vertrouwen in de overheid zijn zeer wisselend. De vaak aangehaalde theorie en onderzoeksresultaten van Putnam (1993), die stelt dat sociaal vertrouwen leidt tot vertrouwen in de overheid, zijn onderhevig aan veel kritiek (zie onder meer Van der Meer, 2003, maar ook hierboven bij de bespreking van de culturele theorieën). Die kritiek heeft betrekking op de causaliteit, die omgekeerd zou zijn (Putnam: sociaal vertrouwen leidt tot politiek vertrouwen; critici: politiek vertrouwen leidt tot sociaal vertrouwen), of op het überhaupt bestaan van de relatie. Als er verbanden worden gevonden zijn die vaak zwak. Wat het trekken van conclusies bemoeilijkt is het feit dat de onderzoeken nogal verschillen in de operationalisering van de variabelen en in het onderzoeksniveau (micro, macro, tussen landen of regio's, binnen landen). In dit onderzoek ga ik proberen meer licht op deze kwestie te werpen specifiek in de context van de lokale overheid.

### **A.2. Institutioneel vertrouwen**

Met institutioneel vertrouwen wordt een algemeen vertrouwen bedoeld dat is gebaseerd op het feit dat er instituties bestaan die bepaalde zekerheden geven en het dus eenvoudiger maken om te vertrouwen. Dat komt tot uiting door het vertrouwen dat je hebt in instituties in het algemeen. Het maakt onder meer deel uit van het model van McKnight en Chervany (2001). Institutioneel vertrouwen heeft betrekking op overtuigingen over beschermende structuren, niet over de mensen die daarin betrokken zijn (McKnight & Chervany, 2001). Zie voor een meer uitgebreide bespreking van institutioneel vertrouwen het voorgaande hoofdstuk.

### **Conclusie**

Institutioneel vertrouwen is een potentieel relevant antecedent als het gaat om vertrouwen in het algemeen en om vertrouwen in een specifiek overheidsobject in het bijzonder. In de context van het vertrouwen in de lokale overheid beschouw ik de rol van institutioneel vertrouwen als vergelijkbaar met die van de vertrouwensgeneigdheid. Bij zowel vertrouwensgeneigdheid als institutioneel vertrouwen gaat het om een basishouding. In beide gevallen speelt onder meer socialisatie een rol bij het ontstaan (Füzér, 2016). Institutioneel vertrouwen is een exogeen antecedent en daarom, net als vertrouwensgeneigdheid, naar verwachting van beperkte invloed op vertrouwen in de lokale overheid.

### **A.3. Waarden**

Een waarde is een bestendige overtuiging dat een bepaalde gedragswijze of een bepaald levensdoel persoonlijk en sociaal te prefereren is boven de tegengestelde gedragswijze of het tegengestelde levensdoel, onafhankelijk van de context (Braithwaite, 1998). Waarden die inwoners aanhangen kunnen invloed hebben op hun vertrouwen in de lokale overheid. Omdat de correlaties die zowel Braithwaite (1998) als Job (2005) vonden bij de relatie tussen waarden en vertrouwen klein zijn, is de invloed van de aangehangen waarden op het vertrouwen in de lokale overheid naar verwachting beperkt. De politieke gezindheid van de burgers (links-rechts) maakt deel uit van de waardenoriëntatie, en die neem ik mee in mijn onderzoek als potentieel antecedent.

### **A.4. Stereotypen of vooroordelen**

Als burgers geen of weinig directe ervaringen met de lokale overheid hebben, vallen ze terug op informatie en ideeën die ze al uit andere bron hebben. En dan kan het gaan om stereotypen, zoals die over bureaucratie en de ambtenaar. Bij stereotypen handelt het om vooropgezette beelden van en overtuigingen over organisaties of groepen individuen. Over zowel de overheid als ambtenaren bestaan veel vooroordelen en standaardbeelden: de overheid is bureaucratisch en hanteert starre regeltjes, en ambtenaren zijn lui en ook al niet zo flexibel. In de literatuur over vertrouwen wordt weinig aandacht besteed aan de vooropgezette beelden die degenen die vertrouwen hebben van het object van vertrouwen en de rol die dat speelt in het vertrouwensproces. Een opvallende uitzondering zijn de onderzoeken aan het begin van deze eeuw van het Instituut voor de Overheid van de Katholieke Universiteit Leuven (door onder meer Bouckaert en Van de Walle).

Volgens Van de Walle (2004) lijkt context de kernfactor te zijn bij het verklaren van de verschillen in de beoordeling van openbare diensten. In abstracte enquêtes

naar de overheid in het algemeen is het primaire referentiekader het stereotype. In specifieke situaties worden feitelijke ervaringen of andere op feiten gebaseerde oordelen belangrijker. Dit spoort met de bevinding dat mensen klagen over openbare diensten en ambtenaren, terwijl dat niet wordt weerspiegeld in tevredenheidsonderzoeken of het aantal klachten. Er wordt vaak gezegd dat de private sector beter functioneert dan de publieke, maar de feitelijke situatie zoals gemeten in tevredenheidsonderzoeken komt daar niet mee overeen (Bouckaert & Van de Walle, 2003).

Stereotypes kunnen een uitdrukking zijn van conformiteit aan een sociale norm. De overheersing van negatieve beelden van bureaucraten kan het mensen moeilijk, zo niet onmogelijk, maken ervan af te wijken. Er bestaat sociale druk om je aan het stereotype te conformeren. Door in onderzoek zo specifiek mogelijk te zijn (door bijvoorbeeld te spreken van brandweerman of onderwijzer in plaats van ambtenaar) kan je de impact van het stereotype verkleinen (Van de Walle, 2004).

### **Conclusie**

Als je in het algemeen naar het vertrouwen in de lokale overheid vraagt, is het zaak rekening te houden met de invloed van stereotypen. Dat geldt in het bijzonder als het gaat om respondenten die weinig rechtstreekse contacten met de overheid hebben en voor hun informatie van derden (waaronder de media) afhankelijk zijn. En dat betreft het overgrote deel van de deelnemers aan onderzoeken naar vertrouwen in de overheid. Sociale normen waaraan mensen zich conformeren gaan dan een belangrijke rol spelen bij het beantwoorden van enquêtevragen, waardoor stereotypen een antecedent zijn om in mijn onderzoek rekening mee te houden. Het feit dat vertrouwensonderzoek de rol van stereotypen nagenoeg volledig veronachtzaamt, is een extra reden om hier goed naar te kijken.

### **A.5. Demografische factoren**

Onderzoeksresultaten zijn, als het gaat om de relatie tussen sociaal-demografische factoren en vertrouwen, vaak tegenstrijdig en voor het verklaren van vertrouwen moet dus naar andere factoren worden gekeken (Bouckaert et al., 2002). Diverse overheidsgelateerde onderzoeken naar vertrouwen bieden verdere ondersteuning voor deze constatering. Tabel 3.2 dient ter illustratie van de uiteenlopende bevindingen, zonder de pretentie volledig te zijn.



**Tabel 3.2:** Sociaal demografische factoren: invloed op vertrouwen in de overheid

*Leeftijd*

- Geen invloed op vertrouwen: Meyer et al. (2013; lokale overheid)
- Ouder meer vertrouwen: Christensen & Lægreid (2005); Rahn & Rudolph (2002; lokale overheid); De Heer (2014; lokale overheid); Job (2005; lokale overheid)
- Ouder minder vertrouwen: Meyer et al. (2013; nationale overheid); Newton & Norris (1999)

*Geslacht*

- Geen invloed op vertrouwen: Alarcón Garcia & Ayala Gaytán (2013); De Heer (2014; lokale overheid); Job (2005; lokale overheid)
- Mannen meer vertrouwen: Yao (2014; lokale overheid)
- Vrouwen meer vertrouwen: Christensen & Lægreid (2005); Schoon & Cheng (2011); Newton & Norris (1999)

*Opleiding*

- Geen invloed op vertrouwen: Christensen & Lægreid (2005; lokale overheid); Rahn & Rudolph (2002; lokale overheid); Meyer et al. (2013; lokale overheid); Job (2005; lokale overheid); De Heer (2014; lokale overheid)
- Hoger meer vertrouwen: Christensen & Lægreid (2005; nationale overheid); Yao (2014; lokale overheid); Alarcón Garcia & Ayala Gaytán (2013; nationale overheid)
- Hoger minder vertrouwen: Alarcón Garcia & Ayala Gaytán (2013; lokale overheid)

*Inkomen*

- Hoger meer vertrouwen: Yao (2014; lokale overheid); Rahn & Rudolph (2002; lokale overheid)
- Midden meer vertrouwen dan hoog of laag: Meyer et al. (2013)

*Burgerlijke staat*

- Geen invloed op vertrouwen: Job (2005; lokale overheid)

*Beroep*

- Geen invloed op vertrouwen: Job (2005; lokale overheid)

*Religiositeit*

- Meer bezoek religieuze diensten meer vertrouwen: Segovia Arancibia (2008); De Heer (2014; lokale overheid)

*Etniciteit*

- Geen invloed op vertrouwen: Job (2005)
- Wit minder vertrouwen: Yao (2014)
- Zwart minder vertrouwen: Rahn & Rudolph (2002)

*Woonduur*

- Langer minder vertrouwen: Downe, Cowell, Chen & Morgan (2013; lokale overheid)

### **Conclusie**

Waar er verbanden tussen demografische factoren en vertrouwen in de overheid worden gevonden, zijn die volgens de literatuur meestal zwak van aard en, zo blijkt uit Tabel 3.2, ook nogal eens tegenstrijdig met elkaar. Als mogelijk antecedent voor het vertrouwen in de lokale overheid hoeven we daarom van factoren als leeftijd, geslacht, opleiding en inkomen niet al te veel te verwachten. Dat spoort ook met de eerdere vaststelling dat exogene factoren waarschijnlijk weinig gewicht in de schaal leggen als het om vertrouwen in de overheid gaat. Ik neem ze evenwel wel mee in de onderzoeksopzet. Van de overige lijkt de woonduur (hoe lang woont een respondent al in zijn of haar gemeente) wel een interessant potentieel antecedent dat bijna nooit in onderzoeken is opgenomen. Woonduur neem ik om die reden als antecedent mee. Religiositeit, wat ook als een uitdrukking van het waardenpatroon kan worden gezien, neem ik als antecedent in het onderzoek op.

#### **A.6. Geluk/tevredenheid met het bestaan of het leven**

Bouckaert et al. (2002) merken op dat als er een verband kan worden aangetoond tussen politiek wantrouwen en ontevredenheid met het eigen bestaan, dit betekent dat voor de verklaring van politiek wantrouwen verder gekeken moet worden dan naar de politiek. Naar analogie daarmee kan je stellen dat als tevredenheid met het eigen bestaan een relatie heeft met vertrouwen in de (lokale) overheid, andere factoren een rol spelen bij dat vertrouwen dan de direct aan die overheid gerelateerde. Dat dit inderdaad aan de hand kan zijn, blijkt uit (later) onderzoek van Job (2005): zij vond een verband tussen tevredenheid met het bestaan en vertrouwen in overheidsinstituten. Ook Van der Meer (2003) keek in zijn onderzoek in negentien democratische landen naar het verband tussen de tevredenheid over het leven en het vertrouwen in politieke instellingen (het rechtsstelsel, het parlement en het ambtelijk apparaat) en kon dat daadwerkelijk aantonen: mensen die meer tevreden zijn over hun eigen leven hebben ook meer vertrouwen in politieke instellingen.

Veenhoven (2008b) betoogt dat tevredenheid met het eigen bestaan, ofwel de mate waarin een individu voldoening schept in het eigen leven als geheel, hetzelfde is als geluk (zie voor een wat uitgebreidere bespreking ook Veenhoven, 2008a).

### **Conclusie**

Geluk is een potentieel antecedent voor vertrouwen in de lokale overheid.

#### **A.7. Emoties, affect**

Zoals we in hoofdstuk 2 zagen, kent vertrouwen een emotionele dimensie, naast een cognitieve en een gedragsmatige (Lewis & Weigert, 1985b; McAllister, 1995).

In vertrouwensonderzoek wordt de emotionele aard van vertrouwen vaak verwaarloosd (Lewis & Weigert, 1985b). Cognitieve, emotionele en gedragsdimensies van vertrouwen zijn analytische dimensies van het fenomeen vertrouwen. Elke dimensie veronderstelt de andere twee. Daardoor is het de relatieve sterkte van de dimensies die de basis vormt voor de verschillende vormen van vertrouwensrelaties. De sterkte en het belang van iedere dimensie hangt af van het type relatie, de situatie en het sociale systeem. De emotionele component is belangrijk in relaties in primaire groepen, de cognitieve in relaties in secundaire groepen. Dat laatste betekent dat de rol van emotie bij vertrouwen in de gemeente niet zo heel groot zou moeten zijn. Bij systeemvertrouwen (vertrouwen gebaseerd op basis van institutionele waarborgen, dus zeg maar institutioneel vertrouwen) ontbreekt in de regel sterke emotionele betrokkenheid (Lewis & Weigert, 1985a).

Cognitief vertrouwen is vaak sterker dan affectief vertrouwen; dat is logisch omdat cognitief vertrouwen nodig is voordat affectief vertrouwen kan ontstaan. Hoewel er causaal verband kan bestaan tussen cognitief en affectief vertrouwen, hebben beide vormen een eigen en van elkaar te onderscheiden patroon van relaties met antecedenten en gevolgen (McAllister, 1995). Het vertrouwensmodel van Mayer et al. (1995) vertegenwoordigt bij uitstek een cognitieve benadering van vertrouwen, maar de auteurs van het model concluderen in hun terugblik (Schoorman et al., 2007) dat emoties een interessant onderwerp van onderzoek zijn en een nieuwe dimensie aan het model kunnen toevoegen. Emotionele banden kunnen een vertrouwende grotere risico's laten nemen dan de beschikbare informatie rechtvaardigt. Emoties beïnvloeden de perceptie van de antecedenten van vertrouwen en daarmee het vertrouwen binnen relaties (Schoorman et al., 2007). Dat emoties inderdaad een interessante toevoeging aan het Mayer-model zijn, toont het onderzoek van Alink (2014). Hij vindt in een onderzoek naar politiek vertrouwen met dat aangevulde model een significante relatie tussen emoties en vertrouwen.

Met name als mensen zich niet bewust zijn van de oorzaak van hun emotionele staat heeft emotie invloed op vertrouwen, waarbij negatieve emoties tot minder en positieve tot meer vertrouwen leiden (Dunn & Schweitzer, 2005). Dit kan relevant zijn bij het vragen naar vertrouwen in de gemeente. Als de gemeente negatieve emoties oproept maar de respondent zich daar niet bewust van is, kan het feit dat men vragen over de gemeente moet beantwoorden invloed hebben op de score voor de mate van vertrouwen.

Binnen de populaire cultuur spelen emoties een grote rol. Dit leidt tot emotionalisering van het dagelijks leven. Mensen kiezen de politicus steeds meer op basis van persoonlijkheid en minder uit ideologie. De functie van emoties is het richten

van aandacht. Emoties kunnen rationaliteit ergens oprichten, routinematig gedrag/gewoontes doorbreken. Emoties kleuren de rationaliteit (Verhoeven, 2006). Rationele en emotionele verklaringen voor vertrouwen sluiten elkaar niet uit maar zijn twee typen motivatiemechanismes (Smith, 2010).

### **Conclusie**

Er zijn theoretische redenen om te veronderstellen dat emoties een rol spelen bij vertrouwen in het algemeen en er zijn naast theoretische ook empirische aanwijzingen dat dit eveneens het geval is als het gaat om de overheid. Maar onderzoek is er in die context nog nauwelijks naar gedaan. Alle aanleiding dus om, voor zover ik kan nagaan als eerste als het gaat om de lokale overheid, emoties als antecedent te onderzoeken. Daarbij maak ik, net als Dunn en Schweitzer (2005), onderscheid tussen positieve en negatieve emoties (zie deel 3). De aangehaalde literatuur wijst in de richting van emoties als *antecedent* en dus niet als *gevolg* van vertrouwen.

### **A.8. Politiek cynisme en politieke scepsis**

Bij politiek *cynisme* is er sprake van de overtuiging dat politici alleen maar uit zijn op eigen voordeel. Bij politieke *scepsis* is er sprake van twijfel: men wil iets niet aannemen zonder duidelijk bewijs. Vaak worden deze twee begrippen niet van elkaar onderscheiden, wat tot foute conclusies kan leiden (Cook & Gronke, 2005). Bij scepsis is er niet per definitie sprake van wantrouwen. Bij cynisme ligt dat anders. Als in een onderzoek weinig vertrouwen in de overheid wordt geconstateerd, zal dat deels het gevolg zijn van scepsis (onvoldoende kennis of bewijs om te vertrouwen), en slechts voor het overige van regelrecht cynisme of wantrouwen (Cook & Gronke, 2005). Dit benadrukt het belang van de conclusie in hoofdstuk 2 dat het belangrijk is, indien de onderzoeksvraag daar aanleiding toe geeft, om vertrouwen en wantrouwen tegelijkertijd en apart van elkaar te meten.

In onderzoek van De Heer (2014) in de gemeente Zwijndrecht bleek er een verband te bestaan tussen politieke scepsis en het vertrouwen in de gemeente. Haar schaal voor politieke scepsis kan evenwel, kijkend naar de inhoud van de samenstellende items, wellicht beter als schaal voor cynisme worden beschouwd. Ander onderzoek wijst eveneens op een verband tussen politiek cynisme en vertrouwen in de overheid en overheidsinstituties: Crête, Pelletier en Couture (2007), en Christensen en Lægreid (2005), waarbij de laatsten met name keken naar tevredenheid met de democratie, wat kan duiden op een laag niveau van cynisme.

### ***Conclusie***

Politiek cynisme kun je zien als een uitdrukking van de waarden die iemand aanhangt, maar ik neem dit als aparte factor op in mijn lijst van potentiële antecedenten. Dit doe ik mede omdat sommige onderzoekers naar vertrouwen door hun operationalisering in feite politiek cynisme onderzoeken. Ik zie politiek cynisme nadrukkelijk als antecedent.

### **A.9. Respect voor gezag**

Van der Meer (2003) toonde in een onderzoek in negentien democratische landen een verband aan tussen respect voor gezag en vertrouwen in de politieke instellingen (het rechtsstelsel, het parlement en het ambtelijk apparaat). Hij tekent daar terecht bij aan dat het de vraag is of het verband causaal is, en zo ja, in welke richting.

### ***Conclusie***

Respect voor gezag of gezagsgetrouwheid kan een antecedent zijn voor vertrouwen in de overheid.

### **A.10. Individualisme**

Van der Meer (2003) probeerde in een groot onderzoek in negentien democratische landen onder meer een verband aan te tonen tussen individualisme en vertrouwen in politieke instellingen (het rechtsstelsel, het parlement en het ambtelijk apparaat). Op macroniveau bleek dat vertrouwen in landen met een individualistische cultuur groter te zijn dan in landen met een minder individualistische cultuur. Op microniveau, dus op persoonsniveau, kon hij dit verband niet aantonen. In mijn onderzoek, dat zich op microniveau afspeelt, laat ik individualisme daarom verder buiten beschouwing.

### **A.11. Eigenbelang**

Naarmate iemand meer direct individueel belang heeft bij het functioneren van de gemeente, zou dat in potentie invloed kunnen hebben op het vertrouwen in de lokale overheid. Onderzoek in de Verenigde Staten wijst er evenwel op dat dit niet het geval is (Rahn en Rudolph, 2002). Eigenbelang kan als potentieel antecedent daarom vervallen.

## B. Aan de gemeente gebonden antecedenten of endogene factoren

### B.1. Relationele antecedenten

#### B.1.1. Welwillendheid

##### B.1.1.1. Welwillendheid

In het model van Mayer et al. (1995) is welwillendheid een van de componenten van betrouwbaarheid en daarmee een van de antecedenten van vertrouwen.

Alink (2014) vond in zijn onderzoek naar consumentenvertrouwen en politiek vertrouwen, op basis van het model van Mayer en collega's, geen relatie tussen (waargenomen) welwillendheid en de beide vormen van vertrouwen. De andere betrouwbaarheidsantecedenten van Mayer et al. (1995), competentie en integriteit, bleken veel belangrijker. Voor consumentenvertrouwen toonde Alink een interactie aan tussen integriteit en welwillendheid. Bij politiek vertrouwen had welwillendheid geen toegevoegde voorspellende waarde naast competentie en integriteit. Hierbij past wel de kanttekening dat Alink welwillendheid operationaliseerde in termen die niet direct geassocieerd worden met overheid maar veeleer als kenmerken van personen kunnen worden gezien. Wellicht verklaart dit de afwijkende resultaten ten opzichte van bijvoorbeeld PytlikZillig et al. (2016).

PytlikZillig et al. (2016) onderscheiden binnen welwillendheid *care* en *voice*. Bij onderzoek naar interpersoonlijk vertrouwen speelt vooral *care* (vriendelijkheid/genegenheid, zorg) een rol, maar bij vertrouwen in instituties gaat het ook om *voice* (de perceptie dat de vertrouwde luistert en acht slaat op de wensen van anderen), en dat is een vorm van responsiviteit. Zoals PytlikZillig et al. (2016) laten zien, zijn ook goede operationalisering van *care* mogelijk in specifiek een institutionele context en die laten, anders dan bij de door Alink (2014) gekozen operationalisering, wel een verband met vertrouwen zien. Al ruim voor PytlikZillig en collega's schaalden McKnight en Chervany (2001) responsiviteit onder welwillendheid.

Rahn en Rudolph (2002) vonden in de Verenigde Staten een, zij het zwak, verband ( $r = 0,14$ ) tussen welwillendheid en vertrouwen in de lokale overheid.

### Conclusie

Welwillendheid speelt bij het vertrouwen in instituties een wat andere rol dan bij interpersoonlijk vertrouwen. In de gebruikelijke betekenis van *care* (vriendelijkheid/genegenheid, zorg) is welwillendheid eerder aan personen te koppelen dan aan min of meer anonieme instanties. Maar in de context van instituties ligt het meer voor de hand welwillendheid gelijk te stellen aan responsiviteit (*voice*, de perceptie dat de vertrouwde luistert en acht slaat op de wensen van anderen).

Welwillendheid zou je ook nog kunnen zien als de mate waarin de politieke richting van de overheid overeenstemt met die van de inwoner (Bannister & Connolly, 2011), wat uiteraard zijn weerslag zal hebben op de perceptie van responsiviteit. Ik neem welwillendheid mee als antecedent in mijn onderzoek, in de *voice*- of responsiviteitsvariant. Daardoor is welwillendheid geen afzonderlijk te onderzoeken antecedent maar vormt het een combinatie met responsiviteit.

### **B.1.1.2. Responsiviteit**

De overheid is responsief als deze luistert naar de wensen van de inwoners en daar vervolgens, in het oog van die inwoners, adequate actie op onderneemt. In feite is dit de kernfunctie van de overheid, beleid maken en uitvoeren om doelen te realiseren waar inwoners veel waarde aan hechten. Alleen al om die reden is een verband te verwachten tussen responsiviteit en vertrouwen in bijvoorbeeld de gemeente. Responsiviteit heeft, in wat als de pilot voor mijn onderzoek kan worden gezien, inderdaad een sterk verband met het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht (De Heer, 2014). In onderzoeken van diverse aard duikt responsiviteit eveneens op als een factor die vertrouwen, en soms ook tevredenheid, in stevige mate beïnvloedt (Boogers, 2013; Denters, 2012; Glaser en Denhardt, 2000; Glaser en Hildreth, 1999; Tolbert en Mossberger, 2006; Zhang en Wang, 2010).

Bij responsiviteit gaat het om de proceskant van het vertrouwen in de overheid (Thomas, 1998; Tolbert & Mossberger, 2006). Responsiviteit beschouw ik in mijn onderzoek een belangrijk potentieel antecedent van vertrouwen in de lokale overheid, waarbij het, zoals hiervoor bij B.1.1.1 aangegeven, de plaats van welwillendheid inneemt in de op Mayer et al. (1995) gebaseerde vertrouwensmodellen.

### **B.1.1.3. Betrokkenheid/participatie**

Het feit dat kennis risico en onzekerheid reduceert, helpt te verklaren waarom participatie bijdraagt aan toename van vertrouwen: participatie betreft mensen in situaties waar ze anders niets vanaf zouden weten (Bouckaert et al., 2002).

Identificatie met de lokale overheid kan worden gestimuleerd door participatie en betrokkenheid. Als er sprake is van identificatie wordt het lastiger om een negatieve houding in te nemen tegenover het object van participatie. Mensen met een grotere gehechtheid aan de lokale overheid beoordelen de diensten van de lokale overheid ook als beter (Bouckaert et al., 2002).

Betrokkenheid bij het gemeentelijk beleid (of participatie) lijkt een belangrijk antecedent te zijn voor vertrouwen in de lokale overheid in onderzoeken van De Heer (2014) en, met evenwel een dubieuze meetmethode voor het vertrouwen, Wang en Wan Wart (2007), terwijl Denters en Klok (2006) juist geen verband

vonden. Omdat er theoretisch een logische relatie bestaat tussen betrokkenheid/participatie en vertrouwen (Bouckaert et al., 2002) en er in enkele onderzoeken empirische steun is gevonden voor die relatie neem ik betrokkenheid/participatie als antecedent mee in mijn onderzoek.

#### **B.1.1.4. Vertrouwen van de overheid in de burger (zoals waargenomen door de burger)**

Dit onderzoek gaat over het vertrouwen van burgers in de overheid. Maar vertrouwen werkt wederkerig: vertrouwt de overheid de burger eigenlijk wel? Dit speelt een rol als het gaat om de mate waarin de overheid burgerparticipatie toelaat en actief aanmoedigt, maar ook als het gaat om controles die de overheid toepast op het (nalevings-)gedrag van burgers. Zoals Yang (2005) terecht opmerkt zullen burgers de overheid niet vertrouwen als ze merken of voelen dat de overheid hen niet vertrouwt. Om het vertrouwen van burgers in de overheid te vergroten, moet je die redenatie volgend het vertrouwen van de overheid in de burgers doen toenemen.

Het vertrouwen van de overheid in burgers heeft weinig aandacht gekregen van onderzoekers (Yang, 2005). Een onderzoek van Yang in de Verenigde Staten onder ambtenaren van diverse overheidsorganisaties leverde een aantal interessante bevindingen op. Gemiddeld genomen stonden ambtenaren qua vertrouwen vrijwel neutraal tegenover de burgers. Vertrouwen in de burger blijkt een belangrijke voorspeller voor de proactieve implementatie van burgerparticipatie. Voorafgaande (positieve) ervaringen met burgerparticipatie bleek tot meer vertrouwen van ambtenaren in burgers te leiden. Een procedurele oriëntatie bij de ambtenaren leidde tot minder vertrouwen in de burgers en minder implementatie van burgerparticipatie. *Government bashing* (schelden op de overheid door burgers) had een negatieve impact op het vertrouwen van ambtenaren in burgers en op de mate van burgerparticipatie die men toepaste (Yang, 2005).

Het vertrouwen van de overheid in burgers komt bij de overheid zelf steeds meer in de belangstelling te staan, getuige onder meer een vrij recente publicatie van de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid: *Vertrouwen in burgers* (2012). Zie Raaphorst en Van de Walle (2018) voor een recent overzicht van de stand van zaken in onderzoek hiernaar.

#### **Conclusie**

Het is interessant om uit te zoeken hoe inwoners het vertrouwen dat de lokale overheid in hen heeft inschatten en of dat een relatie heeft met de mate waarin zij op hun beurt de gemeente vertrouwen. Ik neem dit daarom mee als antecedent in mijn onderzoek.



#### **B.1.1.5. Bekendheid/contact**

Bekendheid (familiarity), confidentie en vertrouwen zijn aan elkaar verwante concepten die aan elkaar gerelateerd en tot op zekere hoogte uitwisselbaar zijn (Luhmann, 1988, p. 101). Dat pleit ervoor bekendheid in het onderzoek mee te nemen. Gefen (2000) definieert, op basis van het werk van Luhmann, bekendheid als het begrijpen van de *huidige* acties van mensen of objecten, terwijl het bij vertrouwen gaat om verwachtingen over *toekomstige* acties, met altijd een element van risico. Bij bekendheid gaat het om kennis die je door eerdere ervaring hebt opgedaan, om begrip van de context. Bekendheid en vertrouwen vullen elkaar aan als onzekerheid reducerende methoden, waardoor bekendheid ook een functioneel alternatief voor vertrouwen is. Gefen ziet bekendheid als een belangrijke aanvulling op bestaande vertrouwensmodellen, zoals die van Mayer et al. (1995) en McKnight et al. (1998).

De empirische aanwijzingen voor het belang van bekendheid met het object van vertrouwen en het contact ermee voor het vertrouwen zijn wisselend: van een positieve (Gefen, 2000), via geen (Christensen en Lægreid, 2005), tot een negatieve (Downe et al., 2013) relatie. Dit maakt het interessant om bekendheid met de gemeente als antecedent in het onderzoek op te nemen. Daarbij is aandacht nodig voor de operationalisering, omdat de wisselende resultaten daar mogelijk niet los van staan.

#### **B.1.2. Integriteit**

##### **B.1.2.1. Integriteit en corruptie**

Het antecedent integriteit maakt deel uit van het vertrouwensmodel van Mayer et al. (1995). Nauw verwant aan integriteit is corruptie. Corrupt zijn is een vorm van niet-integer handelen. Andere verwante begrippen zijn rechtvaardigheid (bijvoorbeeld in de toepassing van regels en procedures) en eerlijkheid. Diverse onderzoeken laten verband zien tussen integriteit/corruptie en de aanverwante begrippen en vertrouwen in de overheid of overheidsinstituties: Alink (2014), Downe et al. (2013), Job (2005), J. Kim (2005), Segovia Arancibia (2008), Solé-Ollé & Sorribas-Navarro, (2014), Van der Meer (2003), Vigoda-Gadot (2007).

Anders dan bij een aantal andere potentiële antecedenten voor vertrouwen in de overheid is het verband tussen integriteit en vertrouwen onomstreden. Wel kan het relatieve belang ten opzichte van andere antecedenten variëren. Op basis van de literatuur lijkt integriteit een essentieel antecedent te zijn in modellen voor vertrouwen in de overheid.

### **B.1.2.2. Procedurele rechtvaardigheid**

Een transparante en objectief gezien legitieme procedure leidt niet automatisch tot meer vertrouwen, zoals De Fine Licht (2011) liet zien in een experimenteel onderzoek naar vertrouwen in de gezondheidszorg.

Rechtvaardigheid heeft verwantschap met integriteit. Het is daarom de vraag of rechtvaardigheid als separaat antecedent moet worden opgenomen in het vertrouwensmodel voor de lokale overheid. Het aangehaalde onderzoek lijkt er niet direct aanleiding toe te geven.

## **B.2. Instrumentele antecedenten**

### **B.2.1. Competentie**

#### **B.2.1.1. Competentie**

Een van de antecedenten uit het vertrouwensmodel van Mayer et al. (1995) is competentie (ability). Dat dit een belangrijk antecedent is, blijkt uit diverse onderzoeken. Ik noem er hier enkele:

- Alink (2014) kon in een onderzoek naar consumentenvertrouwen en politiek vertrouwen de rol van competentie als belangrijk antecedent van vertrouwen bevestigen. Het model van Mayer et al. (1995) lag ten grondslag aan dit onderzoek.
- Denters (2012) vond in een onderzoek naar wat Nederlanders als de belangrijkste rol van raadsleden zien, dat dit de rol van vertrouwenspersoon is. Naast kenmerken van responsiviteit omvat deze rol ook competentie (deskundigheid).
- Segovia Arancibia (2008) toont in haar onderzoek aan dat op persoonsniveau een van de twee belangrijkste factoren die het politiek vertrouwen bepalen de perceptie van de competentie van de overheidsinstituties is.

Competentie is onomstreden als antecedent voor vertrouwen (als een van de betrouwbaarheidsindicatoren) en is daarom ook een essentieel onderdeel van mijn onderzoek.

#### **B.2.1.2. Beeldvorming**

Beeldvorming was in het onderzoek van De Heer (2014) een van de twee veruit belangrijkste verklarende factoren als het ging om het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht (zelfs nog iets belangrijker dan responsiviteit, de andere factor). Institutioneel vertrouwen, en dus ook het vertrouwen in de gemeente, is volgens Tolbert en Mossberger (2006), die zich baseren op de theorieën van Thomas (1998) over vertrouwen, een kwestie van beelden die burgers hebben van de overheid.

Het beeld dat burgers hebben van de overheid kan op veel manieren tot stand komen.

Bij gebrek aan informatie waarmee burgers de gemeente en gemeentelijke prestaties accuraat kunnen beoordelen geeft een scala aan indicatoren en informatiebronnen hun beeld van de overheid vorm. Bij afwezigheid van een rationele maatstaf stellen ze hun beeld samen uit een mengeling van bronnen en persoonlijke ervaringen (Glaser & Denhardt, 2000). Een factor die de geloofwaardigheid van beelden of betrouwbaarheidsindicaties bepaalt is de bron: directe overdracht, door persoonlijke ervaring en interactie, of indirecte, uit een secundaire bron, zoals vrienden, verwanten, experts, politici en de media (Smith, 2010). En bij beeldvorming spelen psychologische processen zoals framing een rol (Van de Walle, 2006).

Beeldvorming beschouw ik, omdat dit een grote rol kan spelen bij het bepalen van de betrouwbaarheid van de gemeente, in mijn onderzoek als een potentieel belangrijk antecedent van vertrouwen in de lokale overheid.

#### **B.2.1.3. Media en framing**

Berichtgeving in de media kan zowel positieve als negatieve effecten hebben op vertrouwen in de overheid (onder meer Camaj, 2014). Eventuele framing kan daarbij, zowel positief als negatief, effect uitoefenen. In hoeverre berichtgeving over specifieke gevallen invloed op het algemene vertrouwen in de overheid heeft, is evenwel de vraag (De Fine Licht, 2011).

Het mediagebruik van inwoners en de aard van de berichtgeving in de media zijn potentieel interessante antecedenten voor vertrouwen in de overheid.

#### **B.1.2.4. Reputatie**

Edelenbos (2002) noemt reputatie als een van de bronnen van vertrouwen. Een reputatie kan berusten op horen zeggen of op institutionele waarmerken als diploma's, naamsbekendheid, of berichten in de media.

De relatie tussen reputatie en vertrouwen speelt vooral in de zakenwereld (zie bijvoorbeeld Doney & Cannon, 1997), maar met name als het om digitale dienstverlening gaat. Bij aankopen via webwinkels moeten klanten afwegen of ze de betreffende site kunnen vertrouwen en dus veilig geld kunnen overmaken voordat ze de artikelen in het echt hebben kunnen zien of er zeker van zijn dat ze ook daadwerkelijk worden toegestuurd. Direct fysiek contact met zowel leverancier als de artikelen zijn uitgesloten, zodat de vraag of de webwinkel te vertrouwen is, bij gebrek aan rechtstreekse ervaringen, afhangt van factoren als reputatie. De opkomst van digitale dienstverlening heeft geleid tot flink wat onderzoek naar reputatie en vertrouwen, de relatie daartussen, en manieren om reputatie en vertrouwen

te verbeteren. Dit onderzoek kan relevant zijn in de context van de lokale overheid: de relatie tussen de gemeente en haar inwoners lijkt tot op zekere hoogte op die tussen digitale dienstverleners en hun klanten. Inwoners hebben in de regel maar zeer beperkt contact met hun gemeente, en dat geldt zeker voor contact met bestuurders (college- en raadsleden). Bij vertrouwen in de gemeente kan reputatie daarom een rol spelen.

Reputatie lijdt aan hetzelfde manco als vertrouwen: er is onduidelijkheid over het concept en de definitie, en ook naar reputatie bij de overheid is weinig onderzoek gedaan (López-López, Iglesias-Antelo, Vázquez-Sanmartín, Connolly & Bannister, 2018).

Reputatie is nauw verwant met betrouwbaarheid, maar er bestaat een belangrijk verschil: je kunt vertrouwen omdat iemand een goede reputatie heeft, maar je kunt ook vertrouwen ondanks dat iemand een slechte reputatie heeft (Jøsang, Ismail & Boyd, 2007). Kennelijk beschik je in het laatste geval over privé-kennis die belangrijker is dan de publieke reputatie. Vertrouwen is daarom een persoonlijk en subjectief fenomeen, gebaseerd op persoonlijke ervaring en die van anderen, terwijl reputatie kan worden gezien als een collectieve maat van betrouwbaarheid gebaseerd op beoordelingen of ervaringen van leden in een gemeenschap. Reputatie kan betrekking hebben op een groep of een individu. Als een groep een goede reputatie heeft, hebben alle leden die a priori ook (Jøsang et al., 2007).

De literatuur is niet eenduidig over hoe de relatie tussen reputatie en vertrouwen precies is. Er zijn vier perspectieven te onderkennen (López-López et al., 2018):

- vertrouwen als een van de componenten van reputatie
- vertrouwen als synoniem voor reputatie
- reputatie als een antecedent van vertrouwen
- vertrouwen als een antecedent van reputatie.

Voor mijn onderzoek is vooral de relatie tussen reputatie en de drie betrouwbaarheidsaspecten (competentie, welwillendheid en integriteit) interessant. Reputatie wordt met alle drie in verband gebracht (Connolly & Bannister, 2007; Doney & Cannon, 1997; Lee & Turban, 2001; López-López et al., 2018). Reputatie is soms de enige informatie die beschikbaar is om betrouwbaarheid vast te stellen (Urbano et al., 2013), wat het bij uitstek tot een potentieel antecedent voor vertrouwen maakt.

#### **B.2.1.5. Prestaties**

Het ligt voor de hand een verband te veronderstellen tussen de prestaties van de overheid en het vertrouwen in diezelfde overheid. Bij die prestaties kun je onderscheid maken tussen de concrete output en het proces dat tot de output leidt,

hoewel die twee vaak met elkaar vervlochten zijn (Bouckaert et al., 2002). Een belangrijke *proces*variabele is de responsiviteit van de overheid (zie hierboven). Bij de *output* van de overheid draait het vooral om de perceptie daarvan door de burgers. Als prestaties niet of vertekend worden waargenomen, heeft dat geen of (mogelijk) een verkeerde invloed op het vertrouwen. Naast de perceptie van de prestaties spelen ook de verwachtingen een rol. Het oordeel van de burger over overheidsprestaties zal afhangen van een eventuele discrepantie (positief of negatief) tussen de prestatie en de verwachting (Bouckaert et al., 2002). Door de invloed van verwachtingen hoeft bij verbeterde prestaties de tevredenheid daarover niet perse toe te nemen, want de verwachtingen kunnen navenant gestegen zijn (Bouckaert & Van de Walle, 2003). Dat maakt een eventueel verband tussen vertrouwen en prestaties lastig vast te stellen en te interpreteren.

In aanvulling op de genoemde problemen bij het vaststellen van een relatie tussen prestaties en vertrouwen noemen Yang en Holzer (2006) nog de volgende argumenten:

- Burgers kunnen een negatief beeld hebben van de overheid, ongeacht de daadwerkelijke prestaties, als gevolg van actuele politieke discussies en framing. Hoewel Yang en Holzer dat niet noemen, kan je in dit verband ook denken aan heersende stereotypen.
- Voor een aantal overheidsactiviteiten geldt dat er bij slechte prestaties gemakkelijk wantrouwen kan ontstaan, terwijl de goede prestaties niet opvallen (bijvoorbeeld bij afvalverwijdering).

Het komt vooral aan op de manier waarop prestaties worden gemeten en gecommuniceerd met de burgers, wil er een verband met vertrouwen aangetoond kunnen worden (Yang & Holzer, 2006).

Met in gedachten deze kanttekeningen, zijn er diverse onderzoeken die een verband weten aan te tonen tussen prestaties van de overheid of overheidsinstellingen en vertrouwen in of tevredenheid over de overheid. Zie bijvoorbeeld Alarcón Garcia en Ayala Gaytán (2013), Christensen en Lægreid (2005), De Heer (2014), Downe et al. (2013), Glaser en Hildreth (1999), Herian (2014), Job (2005), J. Kim (2005), en Vigoda-Gadot (2007). De opzet van de onderzoeken is zeer divers, en de sterkte van de gevonden verbanden ook.

Sims (2001) bespreekt in een paper de relatie tussen vertrouwen in de overheid en overheidsprestaties, met name de dienstverlening. Hij doet dat op basis van een uitgebreide literatuurstudie en een serie interviews met overheidsfunctionarissen. Hij komt, niet verrassend, tot de conclusie dat een groot aantal factoren het vertrouwen in de overheid beïnvloedt. Het is moeilijk om vast te stellen wat precies

het effect is van verbeteringen in de dienstverlening op het vertrouwen. Als het gaat om specifiek de prestaties kunnen, zoals hierboven al geconstateerd, onder meer de verwachtingen van burgers een rol spelen (als de verwachtingen sneller stijgen dan de kwaliteit van de prestaties, neemt de tevredenheid en wellicht het vertrouwen per saldo af), terwijl de daadwerkelijke overheidsprestaties en de perceptie daarvan door de burger ook van elkaar kunnen verschillen, bijvoorbeeld door de rol van de media (framing). En dan zijn er tegelijkertijd nog al die andere, misschien wel belangrijker, factoren actief. Sims vond in de literatuur aanwijzingen dat prestaties en percepties van prestaties inderdaad invloed hebben op het vertrouwen in de overheid, maar ook dat andere factoren vaak belangrijk(er) zijn en dat er geen directe en erg sterke relatie is tussen betere dienstverlening en vertrouwen in de overheid. Heintzman en Marson (2005) komen in een literatuurstudie met het accent op de relatie tussen kwaliteit van dienstverlening en vertrouwen in de overheid tot vergelijkbare conclusies.

### **Conclusie**

Hoewel het voor de hand ligt prestaties van de overheid te zien als een antecedent voor vertrouwen in diezelfde overheid, blijkt die relatie in de praktijk lastig onduidelijk vast te stellen. Dat maakt het interessant om prestaties als antecedent in mijn onderzoek op te nemen.

#### **B.2.1.6. Voorspelbaarheid**

In hun bespreking van definities van vertrouwen geven McKnight en Chervany (2001) aan dat voorspelbaarheid een belangrijk antecedent is voor vertrouwen. Zie ook de bespreking van de functionele alternatieven van vertrouwen en het model van Mayer et al. (1995). Voorspelbaarheid maakt als antecedent onderdeel uit van mijn onderzoek.

#### **B.2.1.7. Transparantie**

Als de overheid transparant is, dat wil zeggen: het voor de inwoners duidelijk is hoe en waarom besluiten tot stand komen, zou je verwachten dat het vertrouwen toeneemt. Dit blijkt niet zonder meer het geval te zijn. Uitgebreid experimenteel onderzoek naar transparantie bij de lokale overheid van Grimmelikhuijsen (2012) toonde aan dat transparantie, afhankelijk van de vorm, een positief, negatief of geen effect kan hebben. Als er complete informatie over de besluitvorming van de gemeente werd verstrekt, had dit een positief effect op waargenomen vertrouwensdimensie eerlijkheid, maar dit ging samen met een negatief effect op de waargenomen vertrouwensdimensie competentie. In het geval van beleidstransparantie

en transparante beleidsuitkomsten werd een negatief effect op competentie gevonden. In veel gevallen werd er nauwelijks een overall effect van transparantie op vertrouwen vastgesteld. Ook was het effect wat betreft grootte beperkt (Grimmelikhuijsen, 2012).

Ander onderzoek bevestigt het beeld dat transparantie kan leiden tot minder vertrouwen (De Fine Licht, 2011) of dat er geen verband is tussen vertrouwen in de lokale overheid en transparantie (Tolbert en Mossberger, 2006).

### ***Conclusie***

Het verband tussen transparantie en vertrouwen lijkt, als het al bestaat, beperkt te zijn. Als afzonderlijk antecedent voor vertrouwen in de lokale overheid is transparantie daarom mogelijk minder interessant, maar het zou wel een rol kunnen spelen in combinatie met andere factoren rond beeldvorming. Ik neem daarom transparantie op in mijn onderzoek.

#### **B.2.1.8. Leefbaarheid en veiligheid**

De gemeente Zwijndrecht scoort voor het oordeel over leefbaarheid en veiligheid, net als voor vertrouwen, in onderzoeken onder de bevolking consequent lager dan de buurgemeenten. Dat is uiteraard geen bewijs voor een verband, maar het bestaan van zo'n verband lijkt niet onlogisch. Voor veel gemeenten, waaronder ook Zwijndrecht, is leefbaarheid en veiligheid een speerpunt van beleid. Het al dan niet slagen van dat beleid zou invloed kunnen hebben in het vertrouwen in de gemeente. Onderzoek in de Verenigde Staten (Glaser en Denhardt, 2000; Rahn en Rudolph, 2002) legt een relatie tussen vertrouwen en tevredenheid enerzijds en leefbaarheid anderzijds. Op macroniveau (landen en regio's) kon Van der Meer (2003) geen relatie aantonen tussen zware criminaliteit, kleine criminaliteit, onveiligheidsgevoelens, en het vertrouwen in politieke instellingen (het rechtsstelsel, het parlement en het ambtelijk apparaat).

Leefbaarheid en veiligheid betrek ik als potentieel interessant antecedent in het onderzoek.

#### **B.2.1.9. Kenmerken van de gemeente**

De relevantie van context als het om vertrouwen gaat is al besproken (hoofdstuk 2). Er is ook onderzoek gedaan naar een aantal contextgebonden antecedenten als het gaat om vertrouwen in de lokale overheid, waarbij gekeken werd naar gemeenten als geheel in plaats van individuen. Als naar kenmerken op gemeentenniveau wordt gekeken, bijvoorbeeld opleiding, etnische diversiteit, politieke polarisatie, aantal moorden, inkomensongelijkheid, et cetera, blijkt er inderdaad

verschil in vertrouwen te bestaan (Alarcón Garcia & Ayala Gaytán, 2013; Downe et al., 2013; Rahn en Rudolph, 2002). Voor sommige van de variabelen geldt op persoonsniveau dat er geen relatie met vertrouwen aantoonbaar is.

## Vertrouwensmodellen

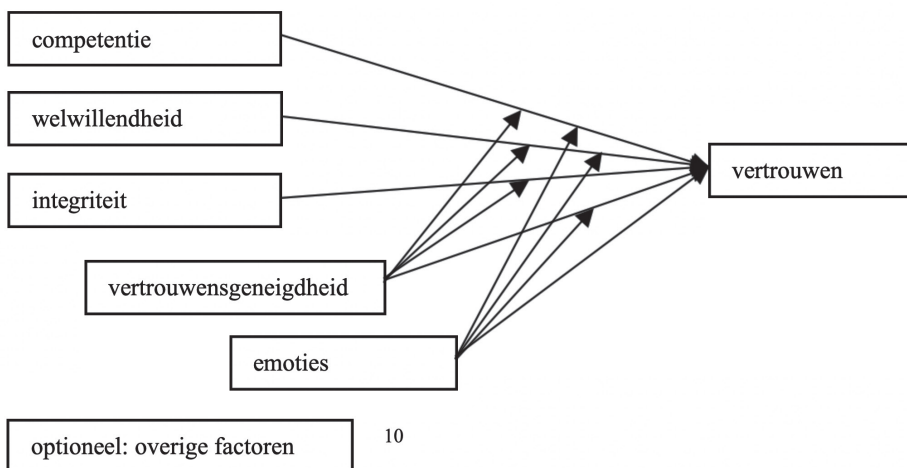
Een aantal van de hiervoor besproken auteurs heeft modellen voor vertrouwen voorgesteld, waarvan twee al de revue passeerden. Die modellen zijn soms breder bedoeld dan alleen voor het vertrouwen in de overheid. Ik presenteer die modellen hieronder, maar dan aangepast aan mijn onderzoeksvraag. Dat betekent bijvoorbeeld dat ik de gedragscomponent (die in mijn onderzoek uitsluitend uit een beoordeling van het vertrouwen op een vragenlijst bestaat) achterwege laat, en dat ik andere elementen waar nodig aanpas. Niet alle in de literatuur aangetroffen modellen zijn relevant voor toetsing van mijn onderzoeksvraag. Ik begin met het presenteren van de relevante modellen.

Van alle te toetsen modellen maken de betrouwbaarheidsdimensies van Mayer et al. (1995) in enigerlei vorm deel uit.

### Model 1

Het eerste model is het model van Mayer et al. (1995) sec (zie hoofdstuk 2), maar met de toevoeging van een antecedent dat zij zelf voorstellen in Schoorman et al. (2007), namelijk emoties. Dit ziet er dan als volgt uit:

**Figuur 3.1:** Model 1



10 Zie voor de optionele factoren hieronder bij Overige modellen



Bij welwillendheid gaat het in dit model, als ik het toesnijd op vertrouwen in de lokale overheid, specifiek om de voice-variant, ofwel responsiviteit. Welwillendheid in de vorm van vriendelijkheid is in het kader van de overheidscontext, anders dan bij interpersoonlijke relaties, minder of mogelijk niet relevant, zoals Alink (2014) aantoonde. De perceptie van responsiviteit en betrokkenheid daarentegen blijken, zoals De Heer (2014) liet zien (en in hoofdstuk 5 uit mijn exploratief onderzoek naar voren komt), sterk met vertrouwen in de gemeente samen te hangen en er ook een goede voorspeller van te zijn.

Competentie heeft betrekking op het beeld dat mensen hebben van hoe de gemeente functioneert. Dat kan te maken hebben met prestaties en het feitelijke optreden van de gemeente, maar het beeld dat mensen hebben van de bestuurlijke competentie (en dan met name de reputatie op dat vlak, ofwel beeldvorming) lijkt, ook weer gezien De Heer (2014) en mijn eigen exploratief onderzoek (hoofdstuk 5), het meest bepalend.

In termen van Abts (2006) gaat het bij responsiviteit/welwillendheid om de relationele kant van vertrouwen ofwel het proces, en bij beeldvorming/competentie om de instrumentele kant of het presteren.

Integriteit spreekt voor zich, evenals vertrouwensgeneigdheid. Vertrouwensgeneigdheid werkt, conform Mayer et al. (1995), zowel direct als indirect (moderend) in op het vertrouwen. Hoewel zowel integriteit als vertrouwensgeneigdheid naar mijn verwachting weinig aan vertrouwen bijdragen (zie hypothesen 2 en 4 in hoofdstuk 5) neem ik beide wel op in Model 1, om zo het volledige model van Mayer et al. (1995) en ook mijn hypothesen te kunnen toetsen. Om dezelfde reden neem ik waar van toepassing beide ook mee in de overige modellen.

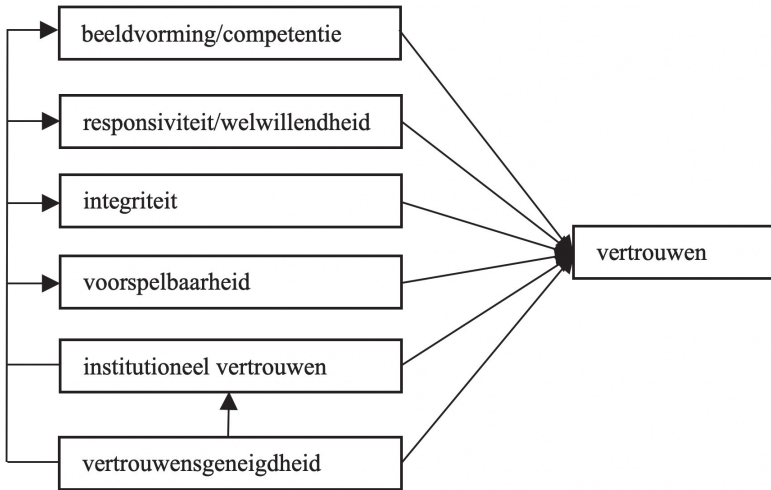
De emoties die inwoners ervaren als ze aan de gemeente denken zijn een toevoeging aan het originele model. De veronderstelling is dat negatieve emoties leiden tot minder vertrouwen. In het model is zowel een rechtstreekse als modererende invloed van emoties opgenomen.

## ***Model 2***

Het tweede model heeft McKnight en Chervany (2001) (zie eveneens hoofdstuk 2) als basis. Dat ziet er, iets anders getekend dan zij zelf doen (om bij Model 1 aan te sluiten), zo uit als in Figuur 3.2.

De betrouwbaarheidsdimensies, bij McKnight en Chervany inclusief voorspelbaarheid, beïnvloeden alleen het vertrouwen. Institutioneel vertrouwen en vertrouwensgeneigdheid beïnvloeden beide zowel de betrouwbaarheidsdimensies als het vertrouwen. Daarnaast beïnvloedt de vertrouwensgeneigdheid ook het institutioneel vertrouwen.

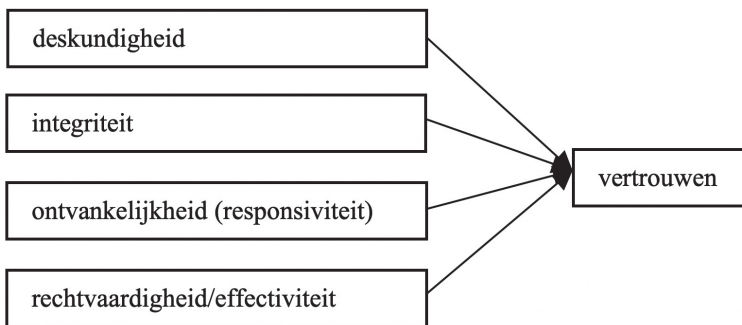
**Figuur 3.2: Model 2**



### Model 3

Het derde model is dat van Suijkerbuijk (1983):

**Figuur 3.3: Model 3**



In essentie is dit model van Suijkerbuijk uit 1983 een variant *avant la lettre* op Mayer et al. (1995). Zie ook Abts (2006), hieronder, die een uitgebreidere vorm van dit model presenteert. Het model bestaat uit de betrouwbaarheidsdimensies van Mayer et al. (1995), en in plaats van vertrouwensgeneigdheid een vierde dimensie, namelijk rechtvaardigheid/effectiviteit, door Suijkerbuijk kortheidshalve alleen rechtvaardigheid genoemd. Dit element gaat over het rechtvaardig afwegen van belangen en het bereiken van doelen. In Model 1 heb ik het effectiviteitsdeel onder competentie gevat;

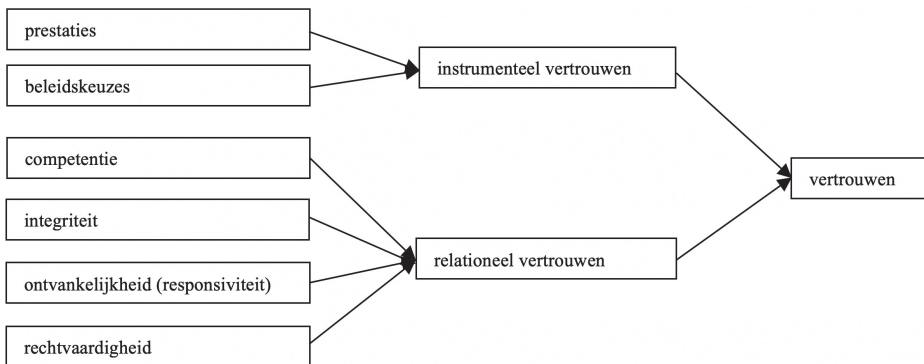
Suijkerbuijk bedoelt met competentie sec de vraag of de overheid voor haar taak berekend is. Bij ontvankelijkheid gaat het om zowel responsiviteit van de kant van de overheid als om de perceptie van de burger dat hij of zij invloed heeft op de overheid.

De reden dat ik dit model ondanks de grote gelijkenis met Model 1 toch als afzonderlijk model presenteren ga toetsen, heeft te maken met het volledig weglaten van persoonsgebonden antecedenten en hun invloed op de betrouwbaarheidsdimensies. Van de persoonsgebonden antecedenten tonen de exploratieve analyses, in hoofdstuk 5, al aan dat ze weinig effect hebben. Daarnaast trekt Model 3 competentie uiteen in een antecedent voor het op de taak berekend zijn, en de beleidsresultaten in termen van rechtvaardigheid en effectiviteit. Model 3 is het meest elementaire van de tot nu besproken modellen. Een nog eenvoudigere variant kan bestaan uit het combineren van deskundigheid met rechtvaardigheid/effectiviteit. Dan resteert een model dat uitsluitend de betrouwbaarheidsdimensies van Mayer et al. (1995) omvat.

#### Model 4

Waar de eerste drie modellen variaties op elkaar zijn, en met weinig aanpassingen tot elkaar te herleiden zijn, is het vierde model, ontleend aan Abts (2006), wezenlijk anders door het onderscheiden van instrumenteel en relationeel vertrouwen, die samen tot vertrouwen leiden.

**Figuur 3.4:** Model 4



Het relationeel vertrouwen van Abts is het politiek vertrouwen van Suijkerbuijk (1983), maar bij Abts gaat het bij rechtvaardigheid uitsluitend om rechtvaardigheid in de zin van belangenafweging, en niet ook om effectiviteit, zoals bij Suijkerbuijk. De effectiviteit van Suijkerbuijk maakt bij Abts deel uit van het instrumenteel vertrouwen, met prestaties en beleidskeuzes als antecedent.

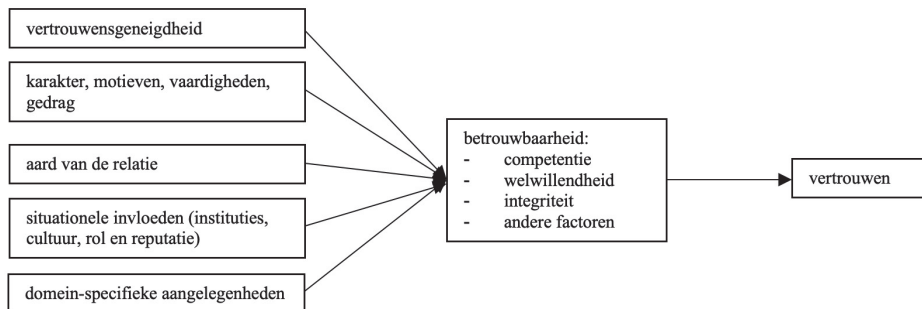
Het volledige model van Abts heeft betrekking op politieke steun en is groter dan het model hierboven. Abts' complete model omvat ook een deel over (politieke) tevredenheid, wat op een oordeel over het verleden berust. Dat deel van het model is identiek aan het bovenstaande, maar dan met politiek vertrouwen vervangen door politieke tevredenheid, instrumenteel vertrouwen door beleidstevredenheid, en relationeel vertrouwen door procestevredenheid. De antecedenten zijn hetzelfde. Politiek vertrouwen, politieke tevredenheid en politieke verbondenheid leiden in het volledige model van Abts tot politieke steun.

### Overige modellen

Zoals onder meer Mayer et al. (1995) en Dietz en Den Hartog (2006) aangeven kunnen aan de betrouwbaarheidsdimensies, afhankelijk van de context, andere factoren worden toegevoegd. Bij het toetsen in hoofdstuk 8 doe ik dat door varianten te maken op Model 1. Eén van die varianten, bijvoorbeeld, bevat als extra antecedent de stereotypen die respondenten hanteren ten opzichte van de overheid. Mijn streven is het vinden van een model dat met een zo klein mogelijk aantal antecedenten zoveel mogelijk van de variantie in vertrouwen verklaart. Het toevoegen van extra antecedenten kan meer verklaarde variantie opleveren, maar gaat tegelijkertijd ten koste van de eenvoud. Of het een tegen het ander opweegt, is iets wat pas in de praktijk kan worden bekeken.

Dietz en Den Hartog (2006) en Dietz (2011) presenteren een model dat sterk lijkt op het model van Mayer et al (1995) maar dat ik hier volledigheidshalve wel laat zien.

**Figuur 3.5:** Model ontleend aan Dietz (2011) en Dietz en Den Hartog (2006)

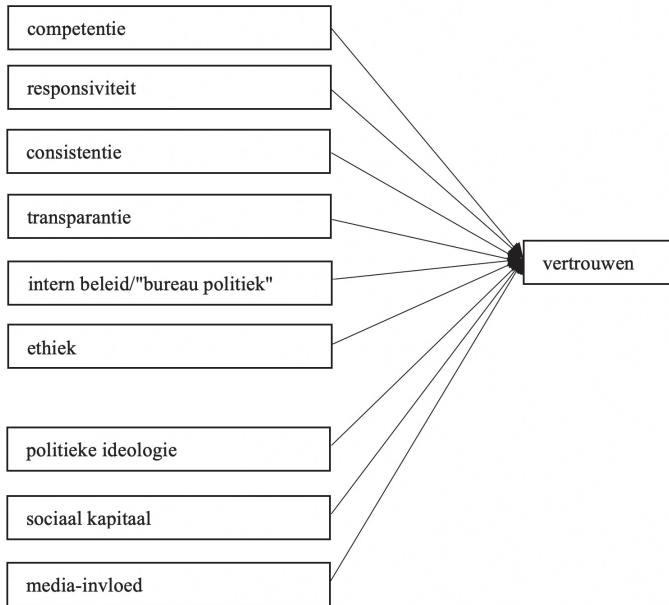


Dietz (2011) en Dietz en Den Hartog (2006) laten in essentie het model van Mayer et al. (1995) zien: betrouwbaarheid, bestaande uit de drie factoren plus voorspelbaarheid, met daaraan voorafgaand de input om die factoren te bepalen. Vervol-

gens vertrouwen (besluit) en dan gedrag (hier weggelaten). Van belang is het input-deel. Bij Dietz gaat vertrouwensgeneigdheid vooraf aan de betrouwbaarheidsfactoren. Ik beschouw dit model verder niet als afzonderlijk te toetsen model, maar als een variant op de modellen van Mayer et al. (1995) en Suijkerbuijk (1983).

Het model van Choi en Kim (2012) bestaat uit een flinke verzameling van mogelijke antecedenten, die allemaal rechtstreeks invloed hebben op vertrouwen; de eerste zes antecedenten zijn aan de overheid gerelateerd, de laatste drie hebben betrekking op de context. In feite is dit model net zoiets als mijn nog te bespreken basismodel uit hoofdstuk 5, met grotendeels vergelijkbare antecedenten (zij het soms anders benoemd). Het model van Choi en Kim laat ik daarom verder buiten beschouwing.

**Figuur 3.6:** Model ontleend aan Choi en Kim (2012)



## Conclusies en vervolg

Na een algemene bespreking van vertrouwen in hoofdstuk 2 presenteerde ik in dit derde hoofdstuk een aantal manieren om antecedenten voor vertrouwen in de lokale overheid in te delen, en een manier om deze indeling te koppelen aan het vertrouwensmodel van Mayer et al. (1995). Vervolgens inventariseerde ik op basis van de literatuur over vertrouwen in de overheid, politiek vertrouwen, maar ook vertrouwen in andere contexten, een lijst van potentieel interessante antecedenten

voor vertrouwen in gemeenten. Of deze mogelijke antecedenten in de context van de lokale overheid daadwerkelijk een relatie met vertrouwen hebben, moet blijken uit de analyses in de volgende hoofdstukken. Tot slot kwam een aantal vertrouwensmodellen aan bod, die eveneens toetsbaar zijn in het vervolg van dit onderzoek.

Met de data van De Heer (2014) en de databestanden van twee grote enquêtes van het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) onderzoek ik in het hierop volgende deel 2, in hoofdstukken 4 en 5, exploratief en deels toetsend de relatie tussen de antecedenten en het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. Ook onderlinge relaties tussen de antecedenten komen aan bod. Omdat niet voor alle antecedenten metingen beschikbaar zijn, kan ik nog geen volledige vertrouwensmodellen testen, maar wel de resultaten gebruiken voor een beter inzicht in de antecedenten, voor zover gemeten, en voor eventuele aanpassing van de indicatoren in het vervolg van het onderzoek. Dat leidt in hoofdstuk 5 tot een basismodel voor vertrouwen in de lokale overheid, met daarin opgenomen de antecedenten waarvoor empirische ondersteuning bestaat of die op basis van de literatuur veelbelovend zijn, en tevens tot een meer realistisch model.

In deel 3 meet ik met een eigen enquête onder de inwoners van de zes Drechtstedengemeenten de antecedenten van vertrouwen en het vertrouwen in de gemeenten, om vervolgens een aantal hypotheses en de vertrouwensmodellen te toetsen.

Het afsluitende hoofdstuk 11 bevat de conclusies op basis van dit alles en beantwoordt de onderzoeksvragen.







# DEEL II



# Hoofdstuk 4

*Exploratie – Methoden,  
data en schaalconstructie*



## **Inleiding**

Aan de hand van een literatuurbespreking heb ik in het vorige hoofdstuk mogelijke antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid geïdentificeerd. Maar de onderzoeken waaraan ik die antecedenten ontleende vonden niet altijd plaats in de context van de lokale overheid, en de operationalisering van vertrouwen verschilde enorm tussen de onderzoeken. Ook voor het overige waren de onderzoeken zeer verschillend van kwaliteit en opzet. Ik bekijk daarom de antecedenten opnieuw en toets ze explorerend met behulp van gegevens uit een aantal eerdere onderzoeken.

Het exploratieve karakter van de analyses heeft vooral te maken met de indicatoren voor de antecedenten. De beschikbare databestanden bevatten een groot aantal items die, op inhoudelijke gronden, als indicator voor meerdere in hoofdstuk 3 geïdentificeerde potentiële antecedenten van vertrouwen zouden kunnen dienen. Met behulp van factoranalyses cluster ik een groot deel van de items en maak specifieke, ééndimensionale, indicatoren voor de onderscheiden antecedenten. Vervolgens analyseer ik de verbanden tussen deze indicatoren (plus de resterende niet geclusterde) en vertrouwen in de lokale overheid. Op basis van de bevindingen in de analyses in deze fase van het onderzoek kunnen dan indicatoren worden samengesteld voor de toetsende fase, opgenomen in deel 3, met de gegevens van een nieuwe eigen enquête (hoofdstukken 6 tot en met 10).

In dit hoofdstuk beschrijf ik de databestanden, een aantal methodologische zaken en construeer ik schalen die als indicatoren voor de antecedenten dienen, waarna in het volgende hoofdstuk analyses volgen.

## **Beschikbare databestanden**

De gegevens in de voor de explorerende fase beschikbare bestanden hebben allemaal betrekking op één specifieke Nederlandse lokale overheid: de gemeente Zwijndrecht. De keus voor het gebruiken van data van en over Zwijndrecht is er een uit praktische overwegingen: ik werk bij de gemeente Zwijndrecht, de gemeente wil meer weten over hoe vertrouwen tot stand komt, en de gemeente beschikt over databestanden met relevante indicatoren. Er is geen reden om te veronderstellen dat de data van andere Nederlandse gemeenten voor het doel van mijn onderzoek geschikter of relevanter zou zijn, zodat de praktische overwegingen van nabijheid en beschikbaarheid in dit geval de doorslag mogen geven. Ik beschik daardoor over vier databestanden. De gemeente Zwijndrecht biedt mij verder de mogelijkheid om een nieuwe enquête met uitsluitend vragen die relevant zijn voor mijn onderzoek uit te zetten in de zes Drechtstedengemeenten, waardoor voor de toetsende fase van het onderzoek gegevens beschikbaar komen voor meerdere ge-

meenten, waaronder ook weer Zwijndrecht, en met een fors aantal respondenten (zie hoofdstuk 6 en verder).

Voor de exploratie kan ik in de eerste plaats gebruik maken van de enquêtegegevens van Linda de Heer (De Heer, 2014). Haar onderzoek uit 2014 in de gemeente Zwijndrecht omvat de meting van een groot aantal antecedenten. Dat onderzoek, waarvoor ik de statistische analyses heb gedaan, is in zekere zin te beschouwen als een voorstudie voor mijn dissertatie (zie ook hoofdstuk 1).

Daarnaast kan ik de databestanden gebruiken van drie omnibusonderzoeken van het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) die werden gehouden in de gemeente Zwijndrecht in de jaren 2011, 2013 en 2015. De omnibusonderzoeken vonden plaats onder aselechte steekproeven uit het bevolkingsregister van Zwijndrecht en omvatten meerdere onderwerpen. Van alle drie omnibussen maakte de Monitor Communicatie en Bestuur deel uit. De resultaten van de eerste twee monitoren waren de aanleiding voor het onderzoek van De Heer (2014) (zie ook hiervoor het eerste hoofdstuk). Een deel van de items uit de monitoren is eveneens terug te vinden in haar onderzoek, maar daarnaast bevatten de monitoren veel andere vragen.

Het omnibusonderzoek van 2011 is qua gestelde vragen nagenoeg identiek aan dat van 2013, maar 2013 omvatte nog een aantal extra items. Daarom gebruik ik het bestand van 2013 en laat ik dat van 2011 verder buiten beschouwing.

Een belangrijk onderdeel van het onderzoek in 2013 is een vragenblok over leefbaarheid en veiligheid. Omdat de gemeente Zwijndrecht voor leefbaarheid en veiligheid net als voor vertrouwen in de gemeente consequent lager scoort dan de buurgemeenten, is het interessant te kijken of er een relatie tussen die twee constateringën bestaat. Het oordeel van de inwoners over leefbaarheid en veiligheid zegt iets over hun beeld van de prestaties van de gemeente en daarmee mogelijk ook over het vertrouwen in de lokale overheid.

De omnibus van 2015 bevat niet de leefbaarheids- en veiligheidsvragen, maar als aanvulling op de gebruikelijke vragen van de Monitor Communicatie en Bestuur wel een flink aantal items uit het onderzoek van De Heer (2014). Dat maakt vergelijkingen mogelijk met haar onderzoek en om precies die reden zijn de items ook toegevoegd.

Na de bespreking van een aantal methodologische kwesties, relevant voor zowel dit als het volgende deel van het onderzoek, beschrijf ik de bestanden en construeer ik schalen.

## Meten van vertrouwen

Vertrouwen kan je op verschillende manieren meten. Het vervelende is, dat dit ook gevolgen heeft voor de relaties die je vindt met de antecedenten. Cook en Gronke (2005) lieten in een onderzoek zien dat verschillende metingen van vertrouwen empirisch verschillen. Zij namen in hun vragenlijst een aantal in de Verenigde Staten veel gebruikte items voor het meten van vertrouwen in de overheid op, onder andere de vragen uit de National Election Studies (NES), en daarnaast een eigen schaal voor vertrouwen die liep van actief vertrouwen tot actief wantrouwen.

Met de standaardvragen overschat je het aantal mensen dat geen vertrouwen in de overheid heeft. Weinig vertrouwen wordt in vertrouwensonderzoeken vaak geïnterpreteerd als wantrouwen. Bij meting met een doorlopende schaal, van actief vertrouwen tot actief wantrouwen met in het midden een neutrale positie (geen vertrouwen en geen wantrouwen), blijkt dat het aantal wantrouwenden of mensen met een cynische houding wel meevalt en dat veel respondenten eerder sceptisch zijn en niet weten of ze de overheid moeten vertrouwen dan wel wantrouwen. Per saldo is de groep sceptici en vertrouwenden aanzienlijk groter dan de groep wantrouwenden of cynici. Cook en Gronke vergeleken vier verschillende maten voor vertrouwen (waaronder vertrouwen-wantrouwen) met drie sets voorspellende variabelen en met een aantal demografische variabelen. Voor ieder van de vertrouwensmaten bleek te verschillen wat de statistisch significante voorspelers waren (Cook & Gronke, 2005).

Hamm et al. (2011) kwamen tot vergelijkbare bevindingen bij hun onderzoek naar het vertrouwen in rechtbanken. Zij maten het vertrouwen in rechtbanken op drie verschillende manieren. Hoewel de onafhankelijke variabelen met alle drie de vertrouwensmaten correleerden, verschilden de resultaten van de regressie-analyses voor de drie operationaliseringën.

Met het voorgaande in gedachten is het niet zo vreemd dat bij de bespreking van de antecedenten van vertrouwen in hoofdstuk 3 bleek dat de relatie tussen diverse antecedenten en vertrouwen nogal eens verschilt van onderzoek tot onderzoek. Ook de manier waarop vertrouwen wordt gemeten verschilt namelijk tussen die onderzoeken. Ik inventariseer daarom voor alle onderzoeken die ik gebruikte voor het maken van mijn antecedentenlijst hoe het vertrouwen werd gemeten. Ik kijk daarbij uitsluitend naar empirisch onderzoek naar vertrouwen. Overzichtsartikelen, meta-analyses, en de in hoofdstuk 3 ook aangehaalde onderzoeken naar tevredenheid van Boogers (2013), Glaser en Denhardt (2000) en Glaser en Hildreth (1999), laat ik buiten beschouwing. In twee gevallen is er sprake van respectievelijk onvoldoende informatie over de meetmethode (Smith, 2010) en het

uitsluitend meten van antecedenten (Grimmelikhuijsen, 2012). Daardoor resteren 35 rapportages.

Kijkend naar de manier waarop vertrouwen is gemeten in de in hoofdstuk 3 aangehaalde onderzoeken, blijkt dat er grofweg vier verschillende methodes zijn gebruikt. Drie daarvan omvatten ieder ongeveer een derde van de onderzoeken, de vierde werd in één geval toegepast.

1. Bij de eerste methode (elf onderzoeken) bestaat de meting van het vertrouwen in de overheid, een overheidsinstelling of de politiek uit het stellen van één vertrouwensvraag. Die vraag heeft ongeveer deze vorm: *Hoeveel vertrouwen hebt u in [overheidsobject]?*. Deze methode is gebruikt door Alarcón Garcia en Ayala Gaytán (2013), Braithwaite (1998), De Fine Licht (2011), De Heer (2014), Downe et al. (2013), Kim, J. (2005), Meyer et al. (2013), Rahn en Rudolph (2002), Shaleva (2015), Solé-Ollé en Sorribas-Navarro (2014), en Tolbert en Mossberger (2006).
2. De tweede methode (twaalf onderzoeken) bestaat uit het stellen van eenzelfde soort vertrouwensvraag als bij de eerste methode, maar dan voor meerdere afzonderlijke vertrouwensobjecten, zoals de verschillende overheidslagen of verschillende overheidsinstituten. Die metingen worden vervolgens gecombineerd tot één schaal, als maat voor vertrouwen. Deze methode is terug te vinden bij Camaj (2014), Christensen en Lægreid (2005), Crête, Pelletier en Couture (2007), Gefen (2000), Job (2005), Mishler en Rose (2001), Netjes (2005), Newton en Norris (1999), Segovia Arancibia (2008), Van Engen, Van Loon en Tummers (2014), Van der Meer (2003), en Vigoda-Gadot (2007).
3. De derde methode (elf onderzoeken) is wezenlijk anders dan de vorige twee. Bij deze methode maken de onderzoekers een schaal bestaande uit een aantal items die (volgens hen) een relatie met vertrouwen hebben. De gebruikte items verschillen nogal per onderzoek, zowel in aantal als inhoud. Veel van die items meten wat ook als antecedenten van vertrouwen kunnen worden beschouwd, zoals politiek cynisme of politieke scepsis. Daarmee lopen mogelijk de antecedenten van vertrouwen en het vertrouwensconcept zelf door elkaar, waarover zo meer. Deze methode is toegepast door Alink (2014), Denters en Klok (2006), Dunn en Schweitzer (2005), Hamm et al. (2013), Herian (2014), Kim, D.J. (2005), Schoon en Cheng (2011), Wang en Wan Wart (2007), Yang (2005), Yao (2014), en Zhang en Wang (2010).

4. De vierde methode (één onderzoek) maakt gebruik van de vertrouwensschaal van Mayer en Davis (1999), twee van de drie auteurs van het model van Mayer et al. (1995). Deze methode lijkt op de derde, maar hierin bestaat de vertrouwensschaal uit vier items die je kunt zien als vragen naar uitingen van vertrouwen.<sup>11</sup> Toegepast door Gill et al. (2005).

De eerste twee methodes, in tweederde van de onderzoeken gebruikt, zijn in essentie hetzelfde, alleen verschilt het object van vertrouwen. In beide gevallen wordt rechtstreeks naar vertrouwen gevraagd, maar bij de tweede methode wordt de vertrouwensscore opgebouwd uit het oordeel over een aantal deelobjecten. Overigens zijn er tussen de onderzoeken nog behoorlijk wat verschillen tussen de formulering van de vragen en de beschikbare antwoordcategorieën.

De derde en vierde methode lijken ook op elkaar, maar waar de derde het vertrouwen meet door naar antecedenten te vragen, doet de vierde dat door uitingen van vertrouwen te meten.

Voor wie, zoals ik, wil weten wat mensen bedoelen als ze zeggen vertrouwen in de overheid te hebben, is de derde methode problematisch. Mogelijke antecedenten voor vertrouwen in de overheid maken deel uit van de vertrouwensmaat, waardoor de analyses vertekend raken. Dit probleem speelt bijvoorbeeld bij onderzoekers die gebruik maken van de vertrouwensvragen uit de Amerikaanse National Election Studies (ANES of NES). Deze vragen gaan over of mensen *trust the government to do what's right, whether government is run by a few big interests, how much tax money the government wastes, whether those running government are crooked, and whether those running government are smart* (Gershtenson & Plane, 2007, p. 1). De vragen worden sinds 1958 gesteld; de laatste vraag is na 1980 vervallen. Onderzoekers gebruiken veelal de eerste vier vragen om een vertrouwensschaal te maken, maar soms ook drie of twee van de vragen, met slechts minimale rechtvaardiging voor hun keuze. Dit heeft tot debat geleid over het samenvoegen van oorzaken en gevolgen met het onderliggende concept (Gershtenson & Plane, 2007; zie voor kritiek op de NES-vragen ook het hierboven besproken onderzoek van Cook & Gronke, 2005). Het gebruiken van alleen de eerste vraag, of men vertrouwt dat de

---

11 De vragen die Mayer en Davis (1999) gebruikten luiden als volgt:

1. If I had my way, I wouldn't let top management have any influence over issues that are important to me.\*
2. I would be willing to let top management have complete control over my future in this company.
3. I really wish I had a good way to keep an eye on top management.\*
4. I would be comfortable giving top management a task or problem which was critical to me, even if I could not monitor their actions.

\* = gespiegeld item.



overheid de goede dingen doet, komt ook voor, bijvoorbeeld in het onderzoek van Rahn en Rudolph (2002), door mij bij de eerste methode meegeteld. Deze vraag wordt beschouwd als de standaard, *single item*, vertrouwensvraag uit de NES.

Gershtenson en Plane (2007) hebben in een pilot-onderzoek gekeken hoe de vertrouwensvragen in de NES, en specifiek de standaardvraag, kunnen worden aangepast om een aantal problemen te ondervangen. Naast het vermengen van antecedent en concept betreffen de problemen onder meer de gebruikte antwoordcategorieën. Dat zijn er te weinig en ze hebben zeer verschillende bandbreedtes per categorie. Daardoor zijn grote veranderingen in vertrouwen mogelijk zonder dat dit de respondenten noopt tot het kiezen van een andere antwoordcategorie. Respondenten die nog redelijk vertrouwen in de overheid hebben worden daardoor meegeteld bij de groep met weinig vertrouwen. Gershtenson en Plane vergeleken daarom drie subsamples die ieder andere vertrouwensvragen kregen voorgelegd en verschillende antwoordmogelijkheden. Op basis daarvan bevelen zij een “percentage van de tijd”-antwoordcategorie aan: *hoeveel procent van de tijd vertrouwt u....* Hoewel het volgens Gershtenson en Plane aanbeveling verdient om vragen naar proces en uitkomsten van elkaar te onderscheiden, kan dat tot te lange vragenlijsten leiden. In dat geval bevelen Gershtenson en Plane aan om één vraag te gebruiken: *Op een schaal van 0-100, hoeveel procent van de tijd denkt u dat u de regering in Washington kunt vertrouwen?* Deze gestroomlijnde versie van de standaard vertrouwensvraag is rechttoe rechtaan en laat de respondenten vrij om zelf te bepalen welke criteria hun vertrouwen in de overheid bepalen. Dit in tegenstelling tot de oude vraag, die het heeft over vertrouwen in de overheid “om de juiste dingen te doen” (Gershtenson en Plane, 2007). Daarmee komen Gershtenson en Plane uit op de eerste van de vier door mij onderscheiden methodes voor vertrouwensmeting.

Voor mijn onderzoek opteer ik primair voor één rechtstreekse vraag naar vertrouwen, met een ruim aantal antwoordcategorieën: een rapportcijfer voor vertrouwen. De redenen daarvoor zijn hiervoor deels aan de orde gekomen, maar een belangrijke overweging is een andere. Vertrouwen is multidimensionaal, maar als je wilt weten welke dimensies dat zijn, kan je vertrouwen niet meerdimensionaal meten. Je maakt dan al een keuze voor de dimensies die van vertrouwen deel uit zouden maken. Mijn focus is gericht op datgene wat bepaalt dat mensen een antwoord weten te geven op de vraag hoeveel vertrouwen ze hebben in de (lokale) overheid, tot uiting komend bijvoorbeeld in de vorm van een rapportcijfer. Iedere keuze voor een schaal bestaande uit meerdere items impliceert een al vooraf gemaakte selectie van een aantal dimensies. Bij de rapportcijfervraag bepalen mensen zelf wat ze onder vertrouwen verstaan en wat de mate van vertrouwen

bepaalt. Een belangrijk bijkomend voordeel van meten met een rapportcijfer is het reduceren van common source bias, omdat je dan geen likertschaal met likert-schalen correleert (zie hierna en hoofdstuk 6).

Het beantwoorden van een één item-vraag naar vertrouwen is de gedragshandeling die volgt uit het vertrouwen dat mensen hebben in de overheid. Uit dat vertrouwen zouden ook andere gedragingen kunnen volgen. Dat is de benadering uit de slechts sporadisch toegepaste vierde meetmethode. De onderzoekers hebben in die aanpak gekozen voor een aantal hypothetische gedragingen die het gevolg kunnen zijn van vertrouwen. Het nadeel van deze methode is, dat de onderzoeker noodgedwongen slechts een selectie aan gedragsopties kan voorleggen. Afhankelijk van de reden voor het onderzoek kan dit evenwel een bruikbare aanpak zijn. Voor mij is dit minder het geval, omdat ik primair geïnteresseerd ben in wat bepaalt dat mensen al dan niet de gemeente zeggen te vertrouwen en andere gedragshandelingen dan het antwoord op de vertrouwensvraag dus minder relevant zijn.

In de literatuur is de kwestie van single-item versus multiple item metingen onderwerp van uitvoerige discussie (geweest). Hoewel lange tijd metingen met single items min of meer taboe waren, zelfs in die mate dat tijdschriften dergelijke onderzoeken niet publiceerden (Bergkvist & Rossiter, 2007; Wanous, Reichers & Hudy, 1997), blijkt uit onderzoek naar deze kwestie dat single items onder bepaalde voorwaarden goed bruikbaar zijn en in sommige gevallen beter dan schalen bestaande uit meerdere items.

Bergkvist en Rossiter (2007) gaan uitgebreid in op de voor- en nadelen van het gebruik van zowel meerdere als enkele items en testen een groot aantal op basis daarvan geformuleerde hypothesen. Hun conclusie is dat onder bepaalde condities single items goed bruikbaar zijn en voordelen hebben boven multiple items. Een belangrijke voorwaarde is dat het te meten construct concreet is en niet abstract. Diamantopoulos, Sarstedt, Fuchs, Wilczynski en Kaiser (2012) repliceerden het onderzoek van Bergkvist en Rossiter (2007) en deden een simulatiestudie om vast te stellen onder welke condities single items mogelijk even goed of beter zijn dan multiple. Diamantopoulos et al. (2012) komen tot de conclusie dat single items het overwegen waard zijn bij kleine samples (bij mij niet aan de orde), of als Cronbachs  $\alpha$  voor een schaal met meerdere items 0,90 of hoger is. Single items zijn tot slot mogelijk als men er van uit mag gaan dat de respondenten het in hoge mate eens zijn over wat het te meten construct inhoudt; met andere woorden, of iedereen hetzelfde verstaat onder het te meten begrip. Bij vertrouwen is dat naar mijn inschatting het geval. Of vertrouwen abstract is of concreet is een interessant punt: het feit dat iedereen in het dagelijks spraakgebruik weet waar je het over hebt als je het over vertrouwen hebt, doet mij vermoeden dat vertrouwen voldoende con-

creet is om het met één item te mogen meten. Vertrouwen lijkt wat dat betreft op *geluk*. Van *geluk* is empirisch op basis van meerdere onderzoeken vastgesteld dat je het met één vraag kan meten: zie Veenhoven (2008b).

Onderzoek van Gardner, Cummings, Dunham en Pierce (1998) is relevant als het om de keus gaat tussen een schaal bestaande uit likert items en een andersoortige enkelvoudige meting, zoals in mijn geval een vertrouwensschaal en een rapportcijfer. Gardner et al. (1998) vergeleken empirisch beide meetmethoden, waarbij het single item een verticale lijn was waarop respondenten hun positie moesten aankruisen. Net als bij een rapportcijfer levert dat een nauwkeurigere gradatie dan met vijfpunts likert items het geval is. Een belangrijk probleem dat bij het uitsluitend gebruiken van likertschalen aan de orde is, is dat van de *common method*-variantie. Als zowel de afhankelijke als de onafhankelijke indicatoren uit likertschalen bestaan, kunnen de gevonden verbanden sterker zijn doordat een deel van de gemeenschappelijke variantie het gevolg is van dezelfde meetmethode. Het resultaat van de vergelijking was, dat beide methoden tot vergelijkbare resultaten leidden. De ene methode was dus niet superieur aan de andere (bij dit onderzoeksonderwerp, de mate waarin medewerkers hun aandacht op hun werk focussen). Als het risico van *common method*-variantie groot is, kan het volgens Gardner et al. (1998) goed zijn om verschillende meetmethoden te kiezen voor de onafhankelijke en afhankelijke variabelen (zie ook: Podsakoff, Mackenzie & Podsakoff (2012), en de bespreking van deze kwestie in hoofdstuk 6). Hun onderzoek toont aan dat dit zonder nadelige gevolgen mogelijk is. Zoals altijd zal de onderzoeker de opties beredeneerd tegen elkaar moeten afwegen, en zoals Gardner et al. (1998) op basis van hun onderzoek stellen: single item metingen moeten niet op voorhand al worden verworpen.

Een belangrijk argument tegen het gebruik van enkele items is dat die een onacceptabel lage betrouwbaarheid zouden hebben (Wanous et al., 1997). Wanous et al. (1997) deden daarom een meta-analyse van onderzoeken naar baantevredenheid met single item en multi item schalen. Zij konden daarbij de minimale betrouwbaarheid van de single item metingen schatten. Op basis daarvan achtten zij een minimale betrouwbaarheid van 0,70 voor dergelijke metingen realistisch. Dat is vergelijkbaar met de betrouwbaarheid van schalen. Bovendien bleken de single item metingen robuuster. Wanous et al. (1997) doen niet af aan de waarde van goed geconstrueerde schalen, maar stellen op grond van hun bevindingen dat het gebruik van single items ook acceptabel is, als de onderzoeksvraag dat impliceert of als er omstandigheden zijn die het gebruik van schalen belemmeren.

Nu de literatuur over de kwestie van single item versus multiple items het gebruik van single items minstens acceptabel acht (uiteraard onder voorwaarden),

kies ik op basis van de argumenten hierboven primair voor het gebruik van een enkele meting voor vertrouwen, en wel in de vorm van een rapportcijfer. Daarbij is relevant hoe concreet “vertrouwen” is voor inwoners. Als men geheel verschillende dingen daaronder verstaat, is dat een negatieve indicatie voor het gebruik van het rapportcijfer. Als daarentegen iedereen er ongeveer hetzelfde bij voor ogen heeft, is het rapportcijfer een verantwoorde maat. Ik veronderstel dat mensen bij het begrip *vertrouwen* daadwerkelijk hoogst vergelijkbare beelden hebben, zonder dat ze dat misschien direct onder woorden kunnen brengen.

### Meting van vertrouwen in de beschikbare bestanden

Alle drie bestanden die ik gebruik voor de eerste analyses van de antecedenten bevatten vragen naar het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht; anders zouden ze ook onbruikbaar zijn. Voor 2014 en 2015 is dat een rapportcijfer voor de mate van vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht, voor 2013 eenzelfde vraag maar dan met vier antwoordcategorieën (plus weet niet/geen mening). Daarnaast bevatten de vragenlijsten andere vertrouwensgerelateerde vragen. Zie Appendix C voor de volledige vragenlijsten.

De bestanden van 2014 en 2015 bieden, door de beschikbaarheid van een rapportcijfer voor vertrouwen, de beste mogelijkheden om verbanden te leggen tussen potentiële antecedenten en vertrouwen in de gemeente. De vertrouwensvraag in 2013 is vrij grof door het beperkte aantal antwoordcategorieën. Dit is overigens niet ongebruikelijk, omdat hetzelfde geldt voor de vertrouwensvraag in veel (twaalf) van de in hoofdstuk 3 besproken onderzoeken<sup>12</sup>.

Een bijkomend probleem met de vertrouwensvraag van 2013 is dat door de benaming van de categorieën weinig mensen voor de hoogste (*volledig vertrouwen*) of de laagste (*geen vertrouwen*) zullen kiezen en dus bijna iedereen in de middelste twee (*redelijk vertrouwen* of *weinig vertrouwen*) terecht komt. Dit blijkt ook daadwerkelijk het geval. Voor volledig vertrouwen koos 4,2% van de respondenten met een geldig antwoord, voor geen vertrouwen 4,9% (N=286). Weinig vertrouwen had 21,3%, redelijk vertrouwen 69,6%. Een vrij hoog aantal respondenten beantwoordt de vraag niet: 14,1% van de 333 mensen die de vragenlijst invulden. Omdat het onderzoek van 2013 veel vragen over leefbaarheid en veiligheid bevatte die niet terugkomen in de onderzoeken van 2014 en 2015 gebruik ik dit bestand toch, ondanks de kanttekeningen bij de vertrouwensvraag. Dit is ook geen bezwaar omdat ik indien nodig de bevindingen in een later stadium in mijn eigen enquête (2016) met een betere vertrouwensvraag opnieuw kan toetsen.

---

12 Voor de volledigheid: één onderzoek kende een dichotome schaal, twaalf dus een vierpunts, negen waren vijfpunts, ook negen zevenpunts, één tienpunts, en twee elfpunts. Bij vier viel het niet na te gaan.

## Antecedenten in de beschikbare bestanden

Het grootste scala aan antecedenten is terug te vinden in het bestand van 2014. Dit is ook logisch omdat dit onderzoek zich, in tegenstelling tot de onderzoeken uit 2013 en 2015, specifiek richtte op mogelijke antecedenten voor het vertrouwen in de lokale overheid. De bestanden van 2013 en 2015 zijn interessant omdat daar antecedenten in voorkomen die niet of beperkter zijn gemeten in 2014. Daarbij gaat het met name om de prestaties van de gemeente en de perceptie daarvan door de inwoners.

Helaas zijn niet voor alle antecedenten uit het vorige hoofdstuk gegevens beschikbaar in een of meer van de bestanden. Dat betreft:

- culturele invloeden:
  - stereotypen (maar wel politiek cynisme, wat hier op lijkt)
  - respect voor gezag
- achtergrond:
  - etniciteit
  - woonduur
- geluk
- emoties
- voorspelbaarheid

De ontbrekende antecedenten zijn op één na persoonsgebonden. Persoonsgebonden antecedenten zijn ook de antecedenten die, volgens de besproken onderzoeken, waarschijnlijk de geringste invloed hebben op vertrouwen in de overheid. Analyses waar deze antecedenten deel van uitmaken moeten wachten op de nieuwe meting, in de enquête van 2016 (zie deel 3).

## Representativiteit steekproeven

Het gaat mij in dit onderzoek primair om de relatie tussen antecedenten en vertrouwen. Ik ben niet geïnteresseerd in het precieze niveau van vertrouwen, maar uitsluitend in relaties tussen vertrouwen en andere variabelen. Het is daarom geen strikte noodzaak dat de respondenten in de drie beschikbare bestanden een exacte afspiegeling vormen van de bevolking van de gemeente Zwijndrecht. Om de nadelen van weging te vermijden (weging van individuele scores beïnvloedt de variatie) pas ik, nu voor mijn onderzoeksdoeleinden de noodzaak ontbreekt, *geen* weging toe. Dat geldt voor alle gebruikte databestanden, dus ook dat in deel 3. Het is wel belangrijk dat er geen categorieën inwoners geheel ontbreken. Om een indruk te geven van de samenstelling van de bestanden volgt nu een beschrijving.

### Totstandkoming steekproeven

In 2013 en 2015 kregen 991 respectievelijk 1.000 aselect uit de bevolkingsadministratie van de gemeente Zwijndrecht getrokken inwoners van 18 jaar en ouder per post een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek<sup>13</sup>. Zij konden via een in de brief vermeld internetadres online een enquête invullen. Het was desgewenst ook mogelijk om een papieren vragenlijst te laten toezenden en die ingevuld te retourneren. Voor het onderzoek in 2014 is gebruik gemaakt van het bewonerspanel van de gemeente Zwijndrecht, dat in beheer is bij het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD). Bij onderzoeken die het OCD uitvoert krijgen de respondenten altijd de vraag voorgelegd of zij enkele keren per jaar benaderd mogen worden voor deelname aan korte onderzoeken. Via de website van het OCD kan men zich ook spontaan aanmelden. Het bewonerspanel van de gemeente Zwijndrecht bestond in 2014 uit 838 leden.

Het is denkbaar dat mensen die zich ooit aanmeldden voor het bewonerspanel om te beginnen al meer vertrouwen in de gemeente hadden dan degenen die dat niet deden. Gelukkig is dat te controleren, door in het bestand van 2015 (gebaseerd op een aselecte steekproef uit het bevolkingsregister) te kijken naar de vraag waarbij mensen konden aangeven of ze aan het bewonerspanel willen meedoen. De antwoordmogelijkheden waren:

1. nee, ik wil niet meedoen
2. ik ben al lid van het bewonerspanel (heb me al eerder aangemeld)
3. ja, ik doe mee

Ik heb de antwoorden 2 en 3 (doet al mee respectievelijk meldt zich nu aan) gecombineerd tot één categorie, zodat deze variabele nu aangeeft of men al dan niet bereid is aan het panel deel te nemen. Dan kijkend naar de relatie met het vertrouwen in de gemeente zoals gemeten met een rapportcijfer, blijkt die niet significant te zijn (Pearson  $r = -0,07$ ,  $p = 0,230$ ,  $N = 275$ ). Degenen die aan het bewonerspanel (willen) meedoen hebben niet op voorhand al meer of minder vertrouwen in de gemeente dan de overige respondenten.

Net na de op 19 maart 2014 gehouden gemeenteraadsverkiezingen kregen de leden van het Zwijndrechtse panel een e-mail van de burgemeester met een link naar de online vragenlijst. Na een week volgde voor degenen die nog niet hadden gereageerd een herinneringsmail, en exact twee weken na de eerste mail ging de enquête offline.

---

13 In 2013 werden 1.000 personen getrokken, maar negen vielen af, bijvoorbeeld omdat de betrokkene op het moment van verzending overleden bleek te zijn of twee personen tot hetzelfde huishouden behoorden.

### Respons, geslacht, leeftijd en opleidingsniveau

Tabel 4.1 laat een aantal kenmerken van de bestanden in de drie onderzoeksjaren zien, waarna de daaropvolgende tabellen in meer detail ingaan op leeftijd en opleiding. Wat betreft de opleiding past een kanttekening. Het achterhalen van het opleidingsniveau van de Zwijndrechtse bevolking blijkt lastig. Per gemeente zijn de gegevens van het CBS afgerond op duizendtallen. Daardoor zijn de percentages per opleidingsniveau voor Zwijndrecht zeer onnauwkeurig. Voor heel Nederland heeft het CBS cijfers beschikbaar voor de inwoners van 15 jaar en ouder en voor die van 25 jaar en ouder (Tabel 4.2). Die vormen waarschijnlijk een betere benadering van de situatie in Zwijndrecht dan de grove gegevens op gemeenteniveau. De leeftijdscategorieën sluiten niet goed aan op die van de steekproef, maar dat geldt ook voor de grove cijfers op gemeenteniveau. Voor de vergelijking ga ik uit van de percentages voor 15 jaar en ouder, maar dat is een ondergrens voor het daadwerkelijke percentage.

**Tabel 4.1:** Respons, geslacht en opleiding in 2013, 2014 en 2015, gemeente Zwijndrecht

	2013		2014		2015	
	populatie	bestand	populatie	bestand	populatie	bestand
N		333		524		354
respons		33,6%		62,5%		35,4%
man	47,8%	41,8%	47,7%	55,0%	48,0%	48,2%
vrouw	52,2%	58,2%	52,3%	45,0%	52,0%	51,8%
opleiding: hoog	26,3%	24,4%	26,8%	37,1%	27,5%	22,3%

(CBS Statline)

**Tabel 4.2:** Percentages hoogopgeleiden in 2013, 2014 en 2015 in Nederland

	2013	2014	2015
hoger opgeleiden van 15 jaar en ouder (landelijk)	26,31%	26,82	27,49
hoger opgeleiden van 25 jaar en ouder (landelijk)	29,35%	29,84	30,56

(CBS Statline)

**Tabel 4.3:** Gemiddelde leeftijd en SD in bestanden 2013, 2014 en 2015

	2013	2014	2015
Gemiddelde leeftijd (in jaren)	54,8	56,3	57,0
SD	17,5	14,0	16,4

**Tabel 4.4:** Vergelijking leeftijdsgroepen in populatie en databestanden 2013, 2014 en 2015

	<b>populatie 2013 in %</b>	<b>bestand %</b>	<b>populatie 2014 in %</b>	<b>bestand %</b>	<b>populatie 2015 in %</b>	<b>bestand %</b>
tot 20 jaar	2,9	1,7	-	-	2,7	1,4
20-34 jaar	22,4	13,4	22,9	15,1	22,1	11,0
35-49 jaar	24,5	22,8	24,7	21,0	23,6	15,3
50-64 jaar	24,9	28,5	25,7	35,9	25,0	36,4
65 en ouder	25,3	33,6	26,7	28,1	26,6	35,9
<b>totaal</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,1</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

(Populatiegegevens uit CBS Statline voor respectievelijk 1 januari 2013, 2014 en 2015)

## Conclusie

Kijkend naar de kenmerken geslacht, leeftijd en opleiding kunnen we de volgende conclusies trekken over de bestanden (Tabel 4.5):

**Tabel 4.5:** Samenvatting representativiteit

	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Geslacht	Vrouwen oververtegenwoordigd	Mannen oververtegenwoordigd	Representatief
Leeftijd	50+ oververtegenwoordigd, en met name 65+	50+ oververtegenwoordigd, en met name de 50 tot 65 jarigen	50 + oververtegenwoordigd
Opleiding	Hoger opgeleiden ondervertegenwoordigd	Hoger opgeleiden oververtegenwoordigd	Hoger opgeleiden ondervertegenwoordigd

Voor de exploratieve analyses zijn alle drie bestanden goed bruikbaar.

## Beoordeling data

Het toepassen van parametrische technieken als factor- en regressieanalyses brengt enkele eisen aan de data met zich mee. Dat betreft onder meer het meetniveau, de onafhankelijkheid van de observaties, de beschikbaarheid van gegevens voor gerelateerde paren, normaliteit, en lineariteit. Zie daarvoor bijvoorbeeld Tabachnick en Fidell (2014, hst. 4), Field (2013, hst. 5), en Pallant (2010, pp. 125-126). Ook zijn er keuzes te maken bij het toepassen van factoranalyses.

## Meetniveau

Veel van de vragen in de drie onderzoeksjaren zijn van het Likert-type. Het meetniveau is daardoor strikt genomen ordinaal omdat je er niet altijd zeker van kan



zijn dat de afstanden tussen de antwoordopties exact gelijk zijn. Veruit de meeste onderzoekers naar vertrouwen, maar in veel andere disciplines gebeurt hetzelfde, behandelen dergelijke items in hun analyses alsof ze op intervalniveau gemeten zijn. Ze berekenen Pearson-correlaties en passen factor- en regressieanalyses toe. Deze technieken vereisen een interval- of ratiomeetniveau. Ik sluit mij bij de gebruikelijke praktijk aan en behandel de vragen van het Likert-type alsof ze zich op intervalniveau bevinden. Labovitz (1967) laat zien dat het behandelen van ordinale data alsof ze van intervalniveau zijn slechts tot kleine fouten leidt. Bij likertschalen zullen die fouten nog kleiner zijn omdat ze, als de antwoordcategorieën correct zijn geconstrueerd, per definitie het intervalniveau al goed benaderen.

### **Onafhankelijkheid van de observaties, en gerelateerde paren**

De metingen moeten onafhankelijk van elkaar zijn, dat wil zeggen: wat een respondent antwoordt moet onafhankelijk zijn van wat andere respondenten antwoorden. Dat is het geval door de manier waarop de vragenlijsten zijn uitgezet en ingevuld. Verder moet bij iedere berekening voor iedere respondent voor beide variabelen een score beschikbaar zijn. Ook dat is het geval.

### **Normaliteit**

Een voorwaarde voor het kunnen berekenen van correlaties en het uitvoeren van factor- en regressieanalyses is, dat de scores op iedere variabele normaal verdeeld zijn en dus niet te hoge of lage “pieken” (kurtosis) vertonen of te asymmetrisch zijn (scheef, teveel scores links dan wel rechts van het midden). Bij grotere steekproeven, van meer dan 200 respondenten, hoeft minder stringent aan de voorwaarden rond normaliteit te worden voldaan (Tabachnick & Fidell, 2014, p. 114). Mijn datasets omvatten alle drie aanzienlijk meer dan 200 respondenten, zodat enige afwijking wat betreft normaliteit geen probleem hoeft te zijn. Ik heb voor alle variabelen die ik in mijn analyses gebruik de histogrammen beoordeeld op de normaliteit (pieken en scheefheid). Verder heb ik de *normal probability plots*, of *Q-Q-plots*, bekeken. In deze plots worden de waargenomen waarden afgezet tegen de verwachte waarden bij een normaalverdeling. Een redelijk rechte lijn duidt op een normaalverdeling. Geen van de gebruikte variabelen lijkt de voorwaarde van normaliteit ernstig te schenden. Gezien de omvang van de steekproeven kan ik daarom de voorgenoemde parametrische technieken toepassen.

### **Lineariteit**

De relatie tussen de variabelen moet lineair zijn. Dat is niet altijd even simpel vast te stellen, maar de inspectie van scatterplots geeft geen aanleiding ernstige schending van deze eis te veronderstellen.

## Techniek factor- en regressieanalyses

Om te bepalen of een factoranalyse mag worden uitgevoerd, zijn vier criteria van belang: het aantal cases per variabele bedraagt bij voorkeur vijf of meer, de correlatiematrix van de items moet een groot aantal correlaties laten zien groter dan 0,30, Bartlett's test moet significant zijn, en de Kaiser-Meyer-Olkin maat moet groter zijn dan 0,60 (Tabachnick & Fidell, 2014, pp. 667-668). Alle factoranalyses in dit proefschrift voldoen aan al deze criteria, tenzij anders aangegeven.

Bij de keus tussen Principale Componenten Analyse (PCA) en Factoranalyse is het van belang wat er met de analyse beoogd wordt. Als empirische samenvatting van de dataset het doel is, dan is PCA een goede keus (Tabachnick & Fidell, 2014). Omdat ik tot een indikking van de data wil komen kies ik voor PCA. In het vervolg blijf ik overigens, zoals ook gebruikelijk, de term factoranalyse gebruiken.

Drie verschillende technieken die helpen om het aantal factoren te bepalen zijn Kaisers criterium, de Scree test, en Parallelle Analyse (Tabachnick & Fidell, 2014, pp. 697-698; Pallant, 2010, p. 184). Ik gebruik alle drie. Een korte beschrijving van deze technieken:

- Het criterium van Kaiser houdt in dat factoren of componenten met een eigenwaarde groter dan 1,0 worden behouden. Kritiek op dit criterium is, dat dit tot teveel factoren leidt. Tabachnick en Fidell (2014, p. 697) stellen echter dat het aantal factoren volgens dit criterium ongeveer juist is als het aantal factoren gegeven de aard van de data kan kloppen, het aantal variabelen veertig of minder is, en de steekproef groot.
- Bij de Scree test bekijk je een plot van de eigenwaardes van de factoren. Bij een knik in de plot of een discontinuïteit behoudt je alles links daarvan. Soms is er ook een tweede sprong(etje) in de plot zichtbaar, en ook dat kan relevant zijn. Dit is ter beoordeling van de onderzoeker.
- Parallelle Analyse houdt een vergelijking in van de gevonden eigenwaarden met die in een random gegenereerde dataset van dezelfde omvang. Volgens Pallant (2010, p. 184) is aangetoond dat dit het meest accurate criterium is, en ook Tabachnick en Fidell (2014, p. 698) geven aan dat dit een succesvol criterium is.

De volgende kwestie is die van rotatie van de oplossingen: orthogonaal versus oblique. Bij de eerste methode correleren de factoren onderling niet, bij de tweede wel. Orthogonale rotaties zijn het gemakkelijkst te interpreteren, maar de veronderstelling van geen correlatie tussen de factoren is meestal onterecht. Oblique rotaties zijn moeilijker te interpreteren en beschrijven. Vaak leiden ze tot zeer met orthogonale rotaties vergelijkbare oplossingen. Veel onderzoekers doen beide rotaties en kiezen de gemakkelijkst interpreteerbare (Tabachnick & Fidell, 2014).

Gezien mijn bedoelingen in dit stadium van het onderzoek (exploratie, met de bedoeling tot een selectie van indicatoren te komen) kies ik ook voor deze werkwijze. De meest gebruikte orthogonale rotatie is Varimax met Kaiser Normalisatie, de meest gebruikte oblique is Direct Oblimin. Ik opteer eveneens voor deze twee.

Bij multiple regressieanalyse hangt het aantal variabelen dat gebruikt mag worden af van de omvang van de steekproef. Een vuistregel is dat  $N$  meer moet zijn dan vijftig plus acht maal het aantal onafhankelijke variabelen (Tabachnick & Fidell, 2014, p. 159). Alle regressieanalyses in dit proefschrift voldoen (ruim) aan deze eis.

Verder mogen de onafhankelijke variabelen onderling niet te hoog gecorreleerd zijn. Tolerantie- en VIF-waarden moeten groter dan 0,10 respectievelijk lager dan 10 zijn, zodat multicollineariteit geen belemmering vormt. Ook mag er geen sprake zijn van singulariteit (items mogen geen deel uitmaken van meerdere schalen). In de *Normal P-P Plot* van de gestandaardiseerde residuen dienen de waarden op of dicht bij een rechte lijn van linksonder naar rechtsboven te liggen, zodat er geen ernstige afwijking van de normaliteit van de residuen is (Pallant, 2010, hst. 13; Tabachnick & Fidell, 2014, hst. 6). Bij alle regressieanalyses in dit proefschrift wordt aan al deze eisen voldaan, tenzij anders vermeld.

### **Sterkte van correlaties en gehanteerd significantieniveau**

Er zijn veel manieren om de sterkte van de correlaties te classificeren. Ik gebruik in dit proefschrift de indeling van Pallant (2010):

- zwak:  $r = 0,10$  tot  $0,29$
- matig:  $r = 0,30$  tot  $0,49$
- sterk:  $r = 0,50$  tot  $1,0$

Ik hanteer een significantieniveau van 5%, en dat geldt voor alle analyses in dit proefschrift.

### **Toevalstreffers?**

In de exploratieve analyses bereken ik grote aantallen correlaties en neem veel variabelen in regressieanalyses op. Dit brengt het risico op toevalstreffers met zich mee: bij grote aantallen correlaties zijn er altijd wel enkele significant, zelfs als er in werkelijkheid geen relatie bestaat. De opzet van de analyses elimineert dit probleem echter.

Om te beginnen zijn de te onderzoeken relaties niet willekeurig. Alle potentiële antecedenten berusten hetzij op theorieën over vertrouwen, hetzij op in eerder empirisch onderzoek gevonden verbanden. Waar het in de huidige analyses om draait is de vraag of die (vele) verbanden zich ook voordoen als het specifiek om

vertrouwen in de lokale overheid gaat. In die zin is het geen gevis in een grote vijver met correlaties, maar gericht toetsen.

Een extra waarborg op het voorkomen van toevalstreffers is het gebruiken van meerdere databestanden. De meeste verbanden worden in meerdere bestanden getoetst. Als verbanden zich in meerdere bestanden voordoen geeft dat een behoorlijke mate van zekerheid dat de gevonden relaties reëel zijn.

## Factoranalyses en schaalconstructie

Om het grote aantal items in de databestanden in te dikken tot een kleiner aantal indicatoren pas ik factoranalyses toe op gelijksoortige items (de items die identieke antwoordcategorieën hebben). Met behulp van de gevonden factoren construeer ik vervolgens schalen.

### Factoranalyses en schaalconstructie 2013

#### *Helemaal mee eens tot Helemaal niet mee eens*

Acht vragen in 2013 bevatten items met antwoordmogelijkheden op een vijfpuntschaal van *helemaal mee eens* tot *helemaal niet mee eens*. Dat zijn de vragen 8, 12, 13, 14, 15, 23, 37 en 38, in totaal 41 items (zie Appendix C voor de vragenlijst).

De eerste analyse, ongeroteerd, levert een oplossing op met tien componenten met een eigenwaarde groter dan 1,0 en een totale verklaarde variantie van 70,4%. De screeplot laat na de zesde factor (component) een dip zien in de eigenwaarden. De parallelle analyse met 333 casussen, 41 variabelen en 100 replicaties toont aan dat tot en met de zevende component de eigenwaarden in de factoranalyse groter zijn dan die van een random sample. Bij de achtste component zakt de eigenwaarde daaronder.

De drie criteria om tot het juiste aantal factoren te komen leveren dus oplossingen op met respectievelijk tien, zes en zeven factoren of componenten. Om te beoordelen welk aantal op inhoudelijke gronden het meest logisch is, heb ik vervolgens met twee verschillende rotaties (Varimax en Direct Oblimin) principale componenten analyses uitgevoerd met tien, negen, acht, zeven, zes, vijf en vier factoren en de factoren proberen te benoemen aan de hand van de items die er het hoogst op laden. De componenten zijn bij beide rotaties inhoudelijk hetzelfde (alleen de volgorde verschilt). Dezelfde clusters van items duiken in de verschillende oplossingen steeds weer op, maar bij de lagere aantallen componenten gaan clusters clusteren. De meest bevredigende oplossing is die met tien componenten, waarbij de laatste twee componenten inhoudelijk niet interessant zijn. Tabel 4.6 toont de Varimax-geroteerde componentenmatrix voor de oplossing met tien componenten. Voor de leesbaarheid heb ik ladingen van 0,30 en kleiner weggelaten.

**Table 4.6:** Varimax-geroteerde componentenmatrix voor de oplossing met tien componenten, 2013

	Component									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	,783									
Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.	,780									
Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.	,777									
Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.	,729									
Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.	,721									
De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	,701									
Burgemeester en wethouders maken hun belofte waar.	,654								-,336	
Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	,651						,323			
De gemeente wordt goed bestuurd.	,637			,401						
Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders.	,589			,383					-,326	
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.	,550			,316						
De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren leefbaarheid en veiligheid in uw buurt.		,762								
De gemeente betreft de buurt bij de aanpak leefbaarheid en veiligheid in de buurt.		,757								
De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren leefbaarheid en veiligheid in de buurt.		,757								
De gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt.		,750								

Tabel 4.6: vervolg

	Component									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt.		,741								
De gemeente informeert de buurt over de aanpak leefbaarheid en veiligheid in de buurt.		,721								
Ik woon in een gezellige buurt, waar veel saamhorigheid is.			,871							
Ik voel me thuis bij de mensen die in de buurt wonen.			,849							
Ik heb veel contact met andere buurtbewoners.			,801							
De mensen gaan in de buurt op een prettige manier met elkaar om.			,782							
Ik ben tevreden over de bevolkingssamenstelling in de buurt.			,698							
De mensen kennen elkaar in de buurt nauwelijks.			,622							-,369
De informatie op de gemeentelijke website is goed.				,753						
De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie.	,308			,718						
Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen.				,712						
De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed.				,700						
De gemeente is goed bezig met het beperken van het aantal regels (deregulering).	,308			,444			,378			
In de buurt zijn perken, plantsoenen en parken goed onderhouden.					,824					
In de buurt zijn vijvers en sloten goed onderhouden.					,805					
In de buurt zijn houten bruggetjes en tunneltjes goed onderhouden.					,793					
In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden.					,744					

Tabel 4.6: vervolgd

	Component									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
De gemeente heeft op een aantal terreinen te veel regels.						,869				
Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige gemeentelijke regels.						,777			,323	
De gemeente controleert en handhaaft deze regels goed.							,662			
De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen.							,488			
In de buurt zijn goede speelplekken voor kinderen.								,728		
In de buurt zijn goede voorzieningen voor jongeren.								,711		
In de buurt is het buiten goed verlicht.					,405		,370	,498		
Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels.						,349			,744	
De gemeente zou veel meer gebruik kunnen maken van digitale middelen.										,928
Eigenwaarde	12,65	3,51	2,51	2,09	1,76	1,69	1,39	1,18	1,09	1,02
Variantie (%)	30,8	8,6	6,1	5,1	4,3	4,1	3,4	2,9	2,7	2,5
Cronbachs $\alpha$ (vetgedrukte items; zie toelichting in tekst)	0,93	0,91	0,88	0,83	0,86	0,76	0,69	-	-	-

Opvallend is, dat in alle oplossingen de eerste factor een samenstel is van items over betrokkenheid bij het gemeentelijk(e) beleid en uitvoering, invloed op de gemeente, en een oordeel over het bestuur. Om te kijken of deze items inderdaad bij elkaar horen of dat er toch een onderliggende structuur is, pas ik op uitsluitend deze items ook een factoranalyse toe. Voor de itemclusters op de overige componenten kijk ik of er schalen van zijn te construeren.

De factoranalyse op de items van vragen 12, 13 en 14 (exclusief het item *Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders*, omdat dit direct betrekking heeft op vertrouwen) levert inderdaad één factor op, met een verklaarde variantie van 61,56%. Het gaat om de items met vetgedrukte factorscores onder component 1 in Tabel 4.6. De items *De gemeente wordt goed bestuurd* en *De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal* laden hoog op meerdere factoren en laat ik daarom buiten beschouwing. Bij verwijdering van willekeurig welk item daalt de weergegeven  $\alpha$ .

Op de tweede component clusterden de vragen over leefbaarheid en veiligheid (vetgedrukte factorscores onder 2 in Tabel 4.6). Verwijdering van willekeurig welk item leidt tot een lagere waarde voor  $\alpha$ . De items waaruit deze schaal bestaat hebben in sterke mate betrekking op responsiviteit van de gemeente rond het thema *leefbaarheid en veiligheid*.

De vragen over *sociale samenhang* vormden ook een duidelijke factor (component 3). De  $\alpha$  voor de schaal neemt nog toe bij verwijdering van het item *De mensen kennen elkaar in de buurt nauwelijks (gespiegeld)*. Dit blijft daarom buiten de schaal.

De items over gemeentelijke informatie clusterden in de factoranalyse op de vierde component. Ze vormen een betrouwbare schaal *gemeentelijke informatie*. Bij verwijdering van ieder willekeurig item daalt de  $\alpha$ .

De items over het *onderhoud van de buurt* vormden de vijfde component in de factoranalyse. Verwijdering van een willekeurig item leidt steeds tot een lagere De factoranalyse op de items van vragen 12, 13 en 14 (exclusief het item *Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders*, omdat dit direct betrekking heeft op vertrouwen) levert inderdaad één factor op, met een verklaarde variantie van 61,56%. Het gaat om de items met vetgedrukte factorscores onder component 1 in Tabel 4.6. De items *De gemeente wordt goed bestuurd* en *De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal* laden hoog op meerdere factoren en laat ik daarom buiten beschouwing. Bij verwijdering van willekeurig welk item daalt de weergegeven  $\alpha$ .

Op de tweede component clusterden de vragen over leefbaarheid en veiligheid (vetgedrukte factorscores onder 2 in Tabel 4.6). Verwijdering van willekeurig welk



item leidt tot een lagere waarde voor  $\alpha$ . De items waaruit deze schaal bestaat hebben in sterke mate betrekking op responsiviteit van de gemeente rond het thema *leefbaarheid en veiligheid*.

De vragen over *sociale samenhang* vormden ook een duidelijke factor (component 3). De  $\alpha$  voor de schaal neemt nog toe bij verwijdering van het item *De mensen kennen elkaar in de buurt nauwelijks (gespiegeld)*. Dit blijft daarom buiten de schaal.

Twee negatief gestemde items over de regelgeving clusterden op de zesde component, *regelgeving negatief*.

Twee positieve items over gemeentelijke regelgeving, die in de factoranalyse samenhangen (zevende component), vormen een schaal *regelgeving positief*.

De achtste component gaat over speelplekken en voorzieningen voor jongeren in de buurt (twee items). De negende is een gemengde: het gaat om ontbrekende en tegenstrijdige regels, en een oordeel over het bestuur (items uit de eerste factor, maar met lagere ladingen). De tiende component draait om één item: het meer gebruik maken van digitale middelen. Geen van deze componenten leent zich voor het maken van schalen.

### ***Zeervrededen tot Zeervrededen***

In 2013 bevatten vijf vragen in totaal vijftientig items met de vijfpuntsantwoord-schaal van *zeervrededen* tot *zeervrededen*. De correlatiematrix toont een groot aantal lage correlaties, veel onder de 0,30. Dat is een minder positief signaal, omdat een groot aantal boven de 0,30 een voorwaarde is om een factoranalyse te doen (zie hierboven). Aan de andere drie criteria wordt wel voldaan, zodat ik toch een factoranalyse op deze items doe. Er zijn evenwel geen oplossingen met interpreteerbare uitkomsten, en in een enkel geval treedt er geen convergentie op. De items waar het hier om gaat hebben betrekking op voorzieningen, verkeer en vervoer, en onderhoud van de leefomgeving. Deze items correleren ook nauwelijks tot niet met vertrouwen, en blijven verder buiten beschouwing.

### ***Vaak tot Zelden of nooit***

Een van de vragen in 2013 gaat over onveiligheidsgevoelens en luidt als volgt: Komt het wel eens voor dat u...

1. 's avonds of 's nachts niet open doet, omdat u het niet veilig vindt?
2. in uw eigen buurt omloopt of omrijdt om onveilige plekken te vermijden?
3. uw kind(eren) niet toestaat ergens naartoe te gaan bij u in de buurt omdat u het niet veilig vindt?
4. zich onveilig voelt als u 's avonds bij u in de buurt over straat loopt?
5. zich niet op uw gemak voelt als u 's avonds alleen thuis bent?

De antwoorditems vormen een driepunts likertschaal, met de antwoordopties *vaak*, *soms*, en *zelden of nooit*. Andere vragen met deze antwoordopties komen in de enquête niet voor. Een factoranalyse leert dat de vijf items één factor vormen en er dus geen onderliggende dimensies zijn te onderscheiden. De items vormen een betrouwbare schaal *onveiligheidsgevoelens*, met een waarde voor Cronbachs  $\alpha$  van 0,82. Bij verwijdering van een willekeurig item daalt de waarde van  $\alpha$ .

Zie Appendix B voor alle schalen van 2013.

## Factoranalyses en schaalconstructie 2014

### *Helemaal mee eens tot Helemaal niet mee eens*

Vijf vragen in het onderzoek van 2014 bevatten bij elkaar 31 items met antwoorden op een vijfpuntsschaal van *helemaal mee eens* tot *helemaal niet mee eens*: vragen 10, 13, 14, 18 en 23.

De factoranalyse (Principale Componenten Analyse) geeft een oplossing met vijf componenten die een eigenwaarde groter dan 1,0 hebben, met een verklaarde variantie van 60,4%. De screeplot toont een knik na de eerste drie componenten en een kleinere na de eerste vijf. De Parallele Analyse, met 524 cases, 31 variabelen en 100 replicaties, duidt net als de screeplot op een oplossing met drie componenten.

Om te kijken welk aantal factoren met welke rotatie het best interpreteerbaar is, heb ik vier factoranalyses gedaan: met vijf en met drie factoren, en ieder met respectievelijk Varimaxrotatie en Direct Obliminrotatie. Beide rotaties leveren nagenoeg identieke factoren op; ik kies hier voor de Varimaxrotatie.

In de oplossing met vijf factoren heeft de eerste factor betrekking op responsiviteit en samenlevingsgerichtheid. De tweede gaat over beeldvorming, de derde over betrokkenheid en invloed, de vierde over politiek cynisme, en de vijfde is geen echte factor omdat daarop alleen het item *Ik weet welke onderwerpen de gemeente belangrijk vindt* laadt. Bij de driefactorenoplossing clusteren responsiviteit en beeldvorming op de eerste factor, betrokkenheid en invloed op de tweede en politiek cynisme op de derde. Op de tweede en derde factor laden echter ook veel andere items relatief hoog (meer dan 0,30). De vijffactorenoplossing maakt het best onderscheid tussen de items, zodat ik daaraan de voorkeur geef. Zie Tabel 4.7 voor de Varimax-groteerde componentenmatrix met vijf componenten.

**Tabel 4.7:** Varimax-geroteerde componentenmatrix voor de oplossing met vijf componenten, 2014

	Component				
	1	2	3	4	5
De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	<b>,699</b>		,307		
De gemeente maakt haar beloften waar.	<b>,691</b>	,371			
De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.	<b>,671</b>	,345			
De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners.	<b>,664</b>		,357		
De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.	<b>,655</b>	,337			
De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.	<b>,630</b>	,303	,332		
De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.	<b>,621</b>	,343			
De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burgers leeft.	<b>,592</b>		,364		
De gemeente is open en eerlijk.	,528	,501			
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.	,510	,412			
De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.		<b>,767</b>			
De gemeente heeft een goede reputatie.	,336	<b>,741</b>			
De gemeente is deskundig.	,413	<b>,679</b>			
De gemeente is integer.	,314	,670			
De gemeente is een democratische instelling.		<b>,608</b>			
De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.		<b>,576</b>			
Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente Zwijndrecht.	,315	<b>,531</b>			
De gemeente wordt goed bestuurd.	,465	,522			
Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	,307	,398		,387	
Burgers krijgen voldoende ruimte om zelf ideeën en initiatieven te realiseren.			<b>,733</b>		
De gemeente stelt zich bij ideeën en initiatieven van inwoners flexibel op.			<b>,714</b>		
Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.			<b>,698</b>		
Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.			<b>,654</b>		
Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.			<b>,612</b>		

Tabel 4.7: vervolgd

	Component				
	1	2	3	4	5
Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.	,426		,596		
De gemeente behandelt burgers met ideeën en initiatieven met respect.		,366	<b>,583</b>		
Politici staan veel te ver van mij af om mij te kunnen vertegenwoordigen.				<b>-,753</b>	
Gewone mensen weten veel beter dan politici hoe een gemeente bestuurd moet worden.				<b>-,744</b>	
De meeste politici zijn teveel uit op hun eigen voordeel.				<b>-,743</b>	
De gemeente beseft te weinig wat de gevolgen zijn van haar besluiten.	,391			,398	
Ik weet welke onderwerpen de gemeente belangrijk vindt.					,878
Eigenwaarde	13,12	1,83	1,59	1,12	1,08
Variantie (%)	42,3	5,9	5,1	3,6	3,5
Cronbachs $\alpha$ (vetgedrukte items; zie toelichting in tekst)	0,91	0,85	0,85	0,74	-

Een aantal items scoort nagenoeg even hoog (met minder dan 0,20 verschil) op meerdere factoren. Het gaat om:

- De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.
- De gemeente is open en eerlijk.
- De gemeente wordt goed bestuurd.
- De gemeente beseft te weinig wat de gevolgen zijn van haar besluiten.
- Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.
- Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.

Een *responsiviteitsschaal* kan, als de items die hoog op meerdere factoren laden buiten beschouwing blijven, bestaan uit de items met een vetgedrukte score onder Component 1 in Tabel 4.7. Het weglaten van elk willekeurig item leidt tot een lagere  $\alpha$ .

De *beeldvormingsschaal* kan de items met vetgedrukte scores onder Component 2 omvatten. Het item *De gemeente is integer* laadt behalve op beeldvorming ook relatief hoog op responsiviteit. In 2015 is dit nog sterker het geval (zie hieronder). Omdat daarnaast integriteit theoretisch (zie de voorgaande hoofdstukken) een aparte positie in vertrouwensmodellen inneemt, laat ik integriteit buiten de beeldvormingsschaal. De resterende items vormen een betrouwbare schaal. Het weglaten van elk willekeurig item leidt tot een lagere  $\alpha$ .

De items voor een schaal over *betrokkenheid* en invloed staan met vetgedrukte scores onder Component 3. Bij weglating van items daalt de in Tabel 4.7 aangegeven  $\alpha$ .

De schaal voor *politiek cynisme* bestaat uit de drie items met vetgedrukte scores onder Component 4. Het weglaten van willekeurig welk item leidt tot een lagere waarde voor  $\alpha$ .

### ***Zeervrededen tot Zeer ontevrededen***

Vraag 8 in het onderzoek van 2014 bevat als enige vraag in dat jaar items met als antwoordmogelijkheid een vijf puntsschaal van *zeervrededen* tot *zeer ontevrededen*. De vier items handelen over afvalinzameling, schoonhouden van de buurt, dienstverlening aan de balies in het gemeentehuis, en het groenbeheer in de buurt. Het gaat om verschillende vormen van prestaties van de gemeente. Een factoranalyse geeft als resultaat één component met een eigenwaarde groter dan 1,0; de correlaties in de correlatiematrix bewegen zich rond de 0,30 (twee erboven, vier eronder). Kijkend of deze items een betrouwbare schaal kunnen vormen, blijkt dat Cronbachs  $\alpha$  0,67 is, dus minder dan 0,70, idealiter de grens voor een betrouwbare schaal (Pallant, 2010, p. 97). Maar Cronbachs  $\alpha$  is gevoelig voor het aantal items en bij kleine aantallen is  $\alpha$  vaak laag (bijvoorbeeld rond 0,50). Dan is het goed om te kijken

naar de inter-item correlaties, die bij voorkeur tussen 0,20 en 0,40 moeten liggen (Pallant, 2010, p. 97). Het aantal items is hier klein, maar Cronbachs  $\alpha$  haalt toch bijna de waarde van 0,70. De inter-item correlaties zijn allemaal groter dan 0,20 (van 0,22 tot 0,60); de item-totaal correlaties liggen tussen 0,33 en 0,56. Daarom maak ik van deze items een schaal voor *prestaties*.

### **0 tot en met 10**

In 2014 konden respondenten op een schaal van nul tot en met tien hun vertrouwen in een vijftal instituties aangeven. De vraag luidt: *Hoeveel vertrouwen heeft u in verschillende politieke en maatschappelijke instituties?* De vermelde instituties:

- het Nederlands parlement
- het rechtstelsel
- de politie
- *de gemeente*
- het Europees parlement

Omdat ik wil weten hoe de relatie is tussen institutioneel vertrouwen en het vertrouwen in de gemeente laat ik bij het onderzoeken van de mogelijkheid om van deze items een schaal voor institutioneel vertrouwen te maken de gemeente buiten beschouwing. Een factoranalyse wijst uit dat de vier resterende items deel uitmaken van één dimensie (één component met een eigenwaarde groter dan 1,0. De items vormen een betrouwbare schaal *institutioneel vertrouwen* met een Cronbachs  $\alpha$  van 0,84 en item-totaal correlaties van 0,58 tot 0,76.

Zie Appendix B voor alle schalen van 2014.

## **Factoranalyses en schaalconstructie 2015**

### ***Helemaal mee eens tot Helemaal niet mee eens***

In 2015 bevatten zes vragen in totaal 31 items met antwoordmogelijkheden op de vijfpuntsschaal *helemaal mee eens* tot *helemaal niet mee eens*: vragen 6, 10, 13, 14, 15 en 16.

De eerste, ongeroteerde, analyse geeft een oplossing met vijf componenten met een eigenwaarde groter dan 1,0 en een verklaarde variantie van 63,8%. De screeplot laat een duidelijke breuk zien na de eerste drie componenten. Ook de Parallele Analyse geeft aan dat de oplossing drie factoren zou moeten tellen.

Om te bepalen welk aantal componenten met welke rotatie de best interpreteerbare oplossing biedt, heb ik de factoranalyse gedaan met vijf en met drie componenten, en ieder met zowel een Varimax als een Direct Oblimin rotatie. De

oplossingen voor beide rotatiemethoden zijn in hoge mate vergelijkbaar, zodat ik ervoor kies hier de Varimax rotatie te presenteren.

De keus tussen drie of vijf factoren valt uit in het voordeel van de drie factorenoplossing, die 56,5% van de variantie verklaart. Deze is het gemakkelijkst te interpreteren. De eerste factor heeft betrekking op responsiviteit/samenlevingsgerichtheid, de tweede op beeldvorming, en de derde op de gemeentelijke informatievoorziening.

Een viertal items in de driefactorenoplossing laadt hoog op zowel factor 1 als factor 2 (met minder dan 0,20 verschil):

- De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.
- De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.
- De gemeente is integer.
- De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.

De eerste twee hebben beide iets van zowel responsiviteit als beeldvorming in zich en onderscheiden waarschijnlijk daarom niet tussen beide factoren, maar in 2014 laden beide items meer op responsiviteit dan op beeldvorming, mogelijk omdat de verzameling items in dat jaar ietwat anders is. Het integriteitsitem verdient op theoretische gronden (model van Mayer et al., 1995) een aparte positie en hoort om die reden niet specifiek bij de responsiviteits- en beeldvormingsfactoren maar hangt er wel sterk mee samen. Het laatste item, over de besteding van belastinggeld, scoort net als in 2013 en 2014 hoog op meerdere factoren; het item lijkt eerder betrekking op prestaties te hebben en is een beetje een vreemde eend in de bijt. Zie Tabel 4.8 voor de Varimax-geroteerde componentenmatrix met de oplossing met drie componenten en uitsluitend ladingen boven 0,300.

De items met vetgedrukte scores onder Component 1 in Tabel 4.8 vormen een schaal voor *responsiviteit*. Bij het verwijderen van willekeurig welk item daalt de  $\alpha$ , zij het altijd met minder dan 0,01.

Onder Component 2 staan de items die iets over *beeldvorming* zeggen. Het item *Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders* vraagt expliciet naar vertrouwen en laat ik daarom buiten beschouwing. De overige tien items vormen een betrouwbare schaal *beeldvorming*. Het weglaten van items leidt altijd tot een lagere waarde voor  $\alpha$ . De factor is een mengeling van reputatie-, competentie- en beeldvormingsitems. Het feit dat het item over de reputatie van de gemeente de hoogste item-totaal correlatie heeft, geeft aan dat het accent wellicht op reputatie ligt. Beeldvorming is het bredere begrip, zodat ik toch voor die naam kies.

De items met een hoge lading op de derde en laatste factor gaan over *gemeentelijke informatie*. Het weglaten van items leidt altijd tot een minder hoge  $\alpha$ .

**Tabel 4.8:** Varimax-geroteerde componentenmatrix voor de oplossing met drie componenten, 2015.

	Component		
	1	2	3
De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	<b>,758</b>		
Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.	<b>,740</b>		
De gemeente nodigt burgers en organisaties voldoende uit om met ideeën en initiatieven te komen.	<b>,727</b>	,310	
Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.	<b>,722</b>		
Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren.	<b>,717</b>	,309	
Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.	<b>,692</b>		
Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	<b>,685</b>		,363
De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burger leeft.	<b>,678</b>	,311	
De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.	<b>,668</b>	,387	
De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.	<b>,659</b>	,395	
De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners.	<b>,645</b>	,431	
De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.	,583	,472	
De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.	,536	,520	
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.	,407	,347	
De gemeente zou veel meer gebruik kunnen maken van digitale middelen.			
Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders.		,787	
De gemeente wordt goed bestuurd.		<b>,746</b>	
Burgemeester en wethouders maken hun belofte waar.		<b>,728</b>	
De gemeente heeft een goede reputatie.		<b>,709</b>	
De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.		<b>,695</b>	
De gemeente is deskundig.	,309	<b>,653</b>	
Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.		<b>,609</b>	,303
De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.		<b>,604</b>	
De gemeente is een democratische instelling.		<b>,576</b>	
De gemeente is integer.	,488	,566	
Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.		<b>,550</b>	
Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.	,308	<b>,540</b>	
Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen.			<b>,800</b>
De informatie op de gemeentelijke website is goed.			<b>,785</b>
De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie.	,342		<b>,698</b>
De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed.			<b>,679</b>
Eigenwaarde	13,90	1,90	1,71
Variantie (%)	44,8	6,1	5,5
Cronbachs $\alpha$ (vetgedrukte items; zie toelichting in tekst)	0,95	0,90	0,82



### ***Zeer tevreden tot Zeer ontevreden***

De vragenlijst in 2015 bevatte, verdeeld over de vragen 27, 28, 29, 30, 33, 34 en 60, in totaal dertig items met de vijfpuntsantwoordschaal van *zeer tevreden* tot *zeer ontevreden*. De vragen gaan over voorzieningen in brede zin, schoonhouden en onderhoud, verkeer en vervoer, en recreatie in het buitengebied. De vergelijkbare vragen in 2013 leidden zoals hierboven bleek in de factoranalyse niet tot een bevredigende oplossing. Voor 2015 is dat eveneens het geval. Omdat deze items weinig tot geen relatie vertonen met vertrouwen, laat ik daarom net als voor 2013 ook voor 2015 deze items verder buiten beschouwing.

Zie Appendix B voor alle schalen van 2015.

### **Vergelijking schalen 2013, 2014 en 2015**

Kijkend naar de schalen die in de drie jaren op basis van de factoranalyses tot stand zijn gekomen, vallen een paar dingen op.

Door de verschillen in de items die in de drie jaren deel uitmaakten van de vragenlijst zijn sommige schalen uniek voor een bepaald jaar. Dat geldt vooral voor 2013, met zes unieke schalen: leefbaarheid en veiligheid, sociale samenhang, onderhoud van de buurt, regelgeving negatief, regelgeving positief, en onveiligheidsgevoel. In 2014 zijn er vier unieke schalen: betrokkenheid, politiek cynisme, prestaties, en institutioneel vertrouwen. Voor 2013 en 2015 ontstaat er een voor beide jaren identieke schaal voor gemeentelijke informatie.

Alle drie jaren kennen een schaal voor responsiviteit, maar door de verschillen in items tussen de jaren verschillen de drie schalen in lengte en items. Responsiviteit komt steeds als belangrijkste factor naar voren en het is ook de schaal met iedere keer de hoogste waarde voor Cronbachs  $\alpha$ : van 0,91 tot 0,95. Een qua items verschillende schaal voor beeldvorming ontstaat in zowel 2014 als 2015, beide keren met een  $\alpha$  van 0,89.

Zowel de responsiviteitsschalen als de beeldvormingsschalen kennen een aantal gemeenschappelijke items tussen de drie, respectievelijk twee jaren. Het komt ook voor dat items in een bepaald jaar in de responsiviteitschaal of de beeldvormingsschaal terecht komen, maar in andere jaren deel uitmaken van een andere schaal.

In 2014 ontstaat een factor voor betrokkenheid, waarvan de items een goede schaal vormen. Een aantal van de betrokkenheidsitems uit 2014 komt in 2013 en 2015 in de responsiviteitsfactor en -schaal terecht. Drie van de zes betrokkenheidsitems uit 2014 zijn niet meegenomen in het onderzoek van 2013 en twee niet in dat van 2015. Mogelijk is dat de reden dat in die jaren de betrokkenheidsitems naar de responsiviteitsfactor trekken en geen zelfstandige factor vormen. In theoretisch opzicht is er een nauw verband tussen responsiviteit en betrokkenheid, namelijk

in de zin dat de overheid wil luisteren naar inwoners, waardoor de resultaten in 2013 en 2015 op zich niet onlogisch zijn.

In Appendix B geef ik een overzicht van de schalen zoals ze voor ieder van de drie jaren op basis van de factoranalyses tot stand zijn gekomen, en een overzicht van de overeenkomsten tussen de verschillende schalen en de mogelijkheid om nieuwe over meerdere jaren identieke schalen te construeren.

Na de beschrijving van de drie databestanden en de schaalconstructie voor ieder van die bestanden in dit hoofdstuk, komen in hoofdstuk 5 de analyses op die bestanden aan de orde. De uitkomsten daarvan vormen, in combinatie met de literatuur uit deel 1, de basis voor deel 3: een nieuwe enquête (hoofdstuk 6) en toetsende analyses op basis daarvan (de hoofdstukken 7 tot en met 10). Hoofdstuk 11 rondt het onderzoek af met de beantwoording van de onderzoeksvragen en suggesties voor verder onderzoek.





# Hoofdstuk 5

*Analyses en resultaten exploratie*



## Inleiding

Na het opsporen van potentiële antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid in de literatuur volgt nu een exploratieve toetsing van die antecedenten met behulp van de in het vorige hoofdstuk beschreven datasets. Correlatie- en regressieanalyses bieden inzicht in welke antecedenten veelbelovend zijn voor het verklaren van vertrouwen in gemeentes. Dit hoofdstuk sluit af met de beschrijving van in de volgende hoofdstukken te toetsen modellen voor vertrouwen (in aanvulling op die uit hoofdstuk 3) en een aantal eveneens te toetsen hypotheses, geformuleerd naar aanleiding van literatuur en exploratie.

## Correlaties 2013, 2014 en 2015 per antecedent

Van alle indicatoren voor de antecedenten van vertrouwen in de drie bestanden heb ik de Pearson product-moment correlaties berekend met het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht, met uitzondering van de weinige variabelen met een nominaal of ordinaal meetniveau. Hier bespreek ik de belangrijkste conclusies. Zie tabel 5.1 voor de correlaties.

### A.1. Vertrouwensgeneigdheid

De vertrouwensgeneigdheid is alleen in 2014 gemeten, met de standaardvraag (zie hoofdstuk 4): *Vindt u dat over het algemeen de meeste mensen wel te vertrouwen zijn of vindt u dat men niet voorzichtig genoeg kan zijn in de omgang met anderen?* Het antwoord moest worden gegeven op een schaal van 0 tot en met 10.

Passend bij de resultaten van eerder onderzoek (zie hoofdstuk 3), waarin vertrouwensgeneigdheid vaak niet of slechts zwak verband houdt met vertrouwen in de overheid, blijkt er geen statistisch significante relatie te bestaan tussen de vertrouwensgeneigdheid en het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. De resultaten van Job (2005) die wel een verband vond, zijn mede verklaarbaar door haar gebruik van een andere operationalisering voor sociaal vertrouwen. Zij mat het sociaal vertrouwen zowel met de standaardvraag als met een vierpuntsschaal samengesteld uit vijf items. Deze beide maten correleerden onderling matig en Job gebruikte verder de schaal om tot haar conclusies te komen. In het onderzoek van 2016 meet ik naar aanleiding hiervan vertrouwensgeneigdheid ook met een schaal.

### A.2. Institutioneel vertrouwen

Alleen in 2014 is institutioneel vertrouwen op een goede manier gemeten, met vragen naar het vertrouwen in verschillende politieke en maatschappelijke instituties. Institutioneel vertrouwen heeft een statistisch significant maar zwak verband met het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. We kunnen concluderen

dat algemeen institutioneel vertrouwen, anders dan vertrouwensgeneigdheid, weliswaar een rol speelt bij het vertrouwen in de lokale overheid, maar dat dit waarschijnlijk maar beperkt van invloed is.

### **A.3.+A.5.+A.8. Cultuur (Waarden, Religiositeit, Politiek cynisme)**

Cultuurantecedenten zijn alleen gemeten in 2014. Met uitzondering van politiek cynisme<sup>14</sup> doen de sociaal-culturele factoren helemaal niets in relatie tot het vertrouwen in de gemeente. Dat politiek cynisme wel een significant en matig sterk verband heeft met vertrouwen in de overheid ligt wel enigszins voor de hand, omdat het cynisme rechtstreeks betrekking heeft op het functioneren van het politiek bestuur. Voor de andere factoren is die inhoudelijke relatie er niet of minder rechtstreeks. Waar Braithwaite (1998) en Job (2005) een zwakke relatie vonden tussen waardenoriëntatie (waaronder de links-rechts voorkeur) en vertrouwen, krijgt dit geen bevestiging in de analyse van mijn bestanden; alleen religiositeit correleert significant maar uiterst zwak (naar boven afgerond  $r = 0,10$ ) met vertrouwen. De operationalisering verschillen teveel om hier vergaande conclusies aan te verbinden, maar de resultaten geven geen aanleiding de in hoofdstuk 3 uitgesproken verwachting dat waarden waarschijnlijk geen grote rol spelen in het vertrouwen van de overheid te herzien. De bevindingen van Putnam (1993; zie ook Job, 2005) over de relatie tussen burgerlijke betrokkenheid (waaronder vrijwilligerswerk) en vertrouwen vinden geen ondersteuning in de analyse van mijn data: de indicatoren voor burgerlijke betrokkenheid correleren niet significant met vertrouwen.

### **A.4. Stereotypen**

Niet gemeten in 2013, 2014 en 2015.

### **A.5. Demografie**

Voor de demografische variabelen beschik ik over gegevens over leeftijd, geslacht, opleiding en inkomen.

#### ***Leeftijd***

De leeftijd (gemeten in jaren) heeft in 2013 en 2015 geen significant verband met vertrouwen. In 2014 is er wel een verband, maar heel zwak. De niet-significante verbanden in 2013 en 2015 zijn tegengesteld: in 2013 positief en in 2015 negatief en

---

14 Het onderzoek van De Heer (2014) spreekt van scepsis in plaats van cynisme. Nadere beschouwing van de items echter (zie ook de bespreking van politieke scepsis en politiek cynisme in hoofdstuk 3) brengt mij er nu toe om ze eerder te zien als een weerspiegeling van cynisme dan van scepsis.

in beide gevallen ruim boven de significantiedrempel van 0,05. De conclusie lijkt gerechtvaardigd dat leeftijd weinig relevantie heeft als antecedent voor vertrouwen.

### ***Geslacht***

Voor het geslacht doet zich een met leeftijd vergelijkbaar beeld voor. Nu is er in 2015 een zwak maar significant verband. In 2013 en 2014 bestaat er geen significant verband met vertrouwen; in 2013 is de  $r$  positief, in 2014 negatief, en in beide jaren ruim boven de significantiedrempel van 0,05. Ook geslacht lijkt dus geen relevant antecedent.

### ***Opleiding***

Het verband tussen opleiding (zeven niveaus) en vertrouwen is in geen van de drie jaren significant. Het meetniveau is ordinaal, zodat strikt genomen geen Pearson correlaties mogen worden berekend, hoewel Labovitz (1967) daar anders over denkt. De juiste maat is hier de rangordecorrelatie of rho van Spearman. Ik heb, uit nieuwsgierigheid, beide uitgerekend en kom dan tot de conclusie dat er in 2013, 2014 en 2015 bij beide methoden geen significant verband bestaat tussen opleiding en vertrouwen.

### ***Inkomen***

Voor het inkomen zijn alleen twee metingen in 2015 beschikbaar. Eén vraag gaat over de financiële situatie van het gezin of huishouden, met vijf categorieën, van schulden moeten maken tot veel geld overhouden. Het meetniveau is formeel ordinaal, zodat de juiste techniek de Spearman rangcorrelatie is:  $\rho = 0,14$ ,  $p = 0,023$ ,  $N = 252$ . Er bestaat dus een heel zwak verband, mensen met meer besteedbaar geld hebben meer vertrouwen. De tweede vraag is de meer gebruikelijke naar het inkomen, met vijf categorieën. Ook hier is sprake van een ordinaal meetniveau. De rho is negatief ( $-0,06$ ) en niet significant ( $p = 0,385$ ;  $N = 247$ ). Waar er wel een uiterst zwak verband is tussen de hoeveelheid besteedbaar geld en vertrouwen, is er geen relatie tussen vertrouwen en de hoogte van het inkomen.

### ***Conclusie***

De resultaten bevestigen het beeld uit de literatuur (zie hoofdstuk 3): als er al verbanden worden gevonden tussen vertrouwen en deze achtergrondvariabelen, zijn die zwak en wisselend per onderzoek.

### **A.6. Geluk/A.7. Emoties/A.9. Respect voor gezag**

Niet gemeten in 2013, 2014 en 2015.



### **B.1.1.2.+1. Responsiviteit**

In alle drie jaren correleert responsiviteit sterk met vertrouwen. In 2013 correleert de schaal voor Leefbaarheid en veiligheid, die vooral de responsiviteit op dat beleidsterrein weerspiegelt, matig sterk (maar niet ver van sterk) met vertrouwen.

### **B.1.1.3. Betrokkenheid, participatie**

De schaal voor betrokkenheid in 2014 (alleen in dat jaar beschikbaar) correleert sterk met het rapportcijfer voor vertrouwen. In 2014 en 2015 gaven respondenten tevens een rapportcijfer voor de wijze waarop de gemeente inwoners betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt. Dit rapportcijfer heeft in beide jaren een sterk positief verband met het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente.

Het betrokken willen worden bij beslissingen van de gemeente heeft in 2013 een zwak negatief verband met vertrouwen, maar in 2015 haalt een bijna even groot (of liever klein) verband net de significantiedrempel niet; in 2014 is dit niet gemeten. Het lijkt er dus op dat mensen die minder behoefte hebben om betrokken te worden bij gemeentelijke besluiten de gemeente meer vertrouwen, maar het verband is heel zwak en beweegt zich rond de significantiedrempel van  $p = 0,05$ . De richting van het verband is overigens wel logisch: naarmate je meer vertrouwen hebt in de gemeente is de behoefte om je met de besluitvorming te bemoeien kleiner.

Een indicator voor de mate waarin iemand daadwerkelijk participeert is het uitbrengen van een stem bij de gemeenteraadsverkiezingen of het nalaten daarvan. In 2013 konden respondenten aangeven of ze zouden gaan stemmen als er op dat moment verkiezingen waren; in 2014 was de vraag of ze in de week voordat de enquête werd uitgezet daadwerkelijk hadden gestemd bij de gemeenteraadsverkiezingen van 19 maart 2014. Het al dan niet van plan zijn te stemmen respectievelijk daadwerkelijk stemmen heeft in geen van beide jaren een significant verband met vertrouwen. Wat in beide jaren opvalt is het hoge aantal respondenten dat zegt te gaan stemmen of zegt daadwerkelijk gestemd te hebben. In 2013 zei 84% zeker of waarschijnlijk te gaan stemmen, in 2014 zei 86% op 19 maart te hebben gestemd. Het opkomstcijfer op 19 maart 2014 was 50,1%... De enquête volgde pal op de verkiezingen, zodat de kans dat mensen niet meer wisten of ze gestemd hadden nihil is. Deze bevinding is in lijn met Bertrand en Mullainathan (2001), die onderzoek aanhalen (helaas zonder bronvermelding) waaruit blijkt dat 25% van de niet-stemmers meteen na verkiezingen aangeven dat zij wél gestemd hebben. Het onterecht deelname aan verkiezingen melden doet zich het sterkst voor bij mensen die het meest hechten aan de norm van participatie en oorspronkelijk ook van plan waren te gaan stemmen. Uit verder onderzoek bleek dat als aan de vraag naar het stemgedrag de opmerking wordt toegevoegd dat veel mensen niet stemmen omdat er

onverwacht iets tussen kwam, de discrepantie tussen de zelfrapportage van deelname en feitelijk stemgedrag een stuk kleiner wordt (Bertrand & Mullainathan, 2001). Het feit dat de respondenten van 2014 zich zelf voor deelname aan onderzoeken van de gemeente hebben aangemeld, kan betekenen dat er vrij veel politiek gemotiveerden in het panel zitten. Dat kan tot gevolg hebben dat er meer stemmers in zitten dan in de populatie, wat een deel van het grote verschil tussen gemelde verkiezingsdeelname en daadwerkelijke opkomst kan verklaren. Maar wellicht heeft het verschijnsel van sociaal wenselijke beantwoording zich daardoor ook in extra mate (meer dan de door Bertrand en Mullainathan genoemde 25%) voorgedaan.

Een andere manier om invloed uit te oefenen of te participeren is het uitbrengen van een stem bij een referendum. In 2014 is de respondenten gevraagd of zij voor de mogelijkheid van een raadplegend referendum in Zwijndrecht zijn, en of ze zelf zouden gaan stemmen bij een referendum. Beide indicatoren hebben een significant maar zwak negatief verband met vertrouwen in de gemeente. Mensen met meer vertrouwen in de gemeente hebben minder behoefte aan een referendum en aan het stemmen bij een referendum.

### **Conclusie**

Inwoners die, blijkens een rapportcijfer, vinden dat de gemeente hen voldoende betreft bij beleid en uitvoering hebben meer vertrouwen in de gemeente. Dat verband is sterk. De beslissing om daadwerkelijk te participeren en invloed uit te oefenen via het uitbrengen van een stem bij de gemeenteraadsverkiezingen heeft geen relatie met het vertrouwen. De perceptie dat men invloed *kan* uitoefenen is kennelijk voldoende om meer vertrouwen te hebben, terwijl het daadwerkelijk gebruik maken van de mogelijkheid minder een rol speelt. Dat spoort met de bevindingen van Denters en Klok (2006) die vaststelden dat daadwerkelijke participatie aan de processen bij de wederopbouw na de vuurwerkramp geen verband had met het vertrouwen in de gemeente Enschede.

De perceptie van burgers van de mate waarin en de wijze waarop de gemeente inwoners betreft bij gemeentelijk beleid en uitvoering is derhalve een relevant antecedent voor vertrouwen in de gemeente, en feitelijke participatie niet.

#### **B.1.1.4. Vertrouwen van de overheid in de burger (zoals waargenomen)**

In 2014 zijn drie stellingen voorgelegd die een indicatie geven van het vertrouwen dat de gemeente in haar inwoners heeft, en dan met name de perceptie daarvan door de inwoners. Alle drie indicatoren correleren matig sterk met het vertrouwen in de gemeente ( $r = 0,40, 0,34$  en  $0,41$ ;  $p < 0,001$ ;  $N = 421, 400$  en  $401$ ). Het gaat om deze stellingen:

- Burgers krijgen voldoende ruimte om zelf ideeën en initiatieven te realiseren.
- De gemeente stelt zich bij ideeën en initiatieven van inwoners flexibel op.
- De gemeente behandelt burgers met ideeën en initiatieven met respect.

Een gemeente zal bewonersinitiatieven niet verwelkomen en ondersteunen als zij geen vertrouwen in de inwoners heeft. Daarmee is aannemelijk dat de reactie op deze stellingen iets zegt over het vertrouwen van de overheid in de burgers, zoals door hen waargenomen.

De eerste van de drie stellingen werd in 2015 eveneens voorgelegd. Ook toen was er een matig sterk, op de grens van sterk, verband met vertrouwen in de gemeente ( $r = 0,49$ ;  $p < 0,001$ ;  $N = 212$ ). Een vergelijkbare stelling in 2015 was deze: *De gemeente nodigt burgers en organisaties voldoende uit om met ideeën en initiatieven te komen* (vijfpuntsschaal). Hier zien we een sterk verband met vertrouwen:  $r = 0,53$ ,  $p < 0,001$  en  $N = 218$ .

### **Conclusie**

Inwoners die denken dat de gemeente voldoende ruimte geeft aan bewonersinitiatieven, en daarbij flexibel is en respectvol, hebben meer vertrouwen in de gemeente. Als we aannemen dat dit betekent dat die inwoners denken dat de gemeente vertrouwen in haar burgers heeft, kunnen we het waargenomen vertrouwen van de gemeente in de burger zien als een antecedent voor het vertrouwen in de lokale overheid.

#### **B.1.1.5. Bekendheid/contact**

In 2014 en 2015 kregen de respondenten de volgende stelling voorgelegd: *Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente Zwijndrecht* (dit item maakt ook deel uit van de beeldvormingsschaal in beide jaren). Een positief oordeel heeft een positieve en sterke relatie met het vertrouwen in de gemeente. Kennis van gemeentelijke bestuurders en van wat de gemeente belangrijke onderwerpen vindt (gevraagd in 2014) heeft geen relatie met vertrouwen. Positieve ervaringen zijn dus mogelijk een relevant antecedent voor vertrouwen in de lokale overheid, terwijl dat voor kennis sec niet het geval hoeft te zijn.

#### **B.1.2.1. Integriteit**

Het bestand van 2013 bevat geen gegevens over integriteit, maar die van 2014 en 2015 wel. In beide jaren konden de respondenten reageren op de stelling *De gemeente is integer*. Het verband met vertrouwen in de gemeente is in beide jaren sterk. In 2014 werd ook een antwoord gevraagd op de stelling *De gemeente is open*

en eerlijk, en ook bij dit item is het verband met vertrouwen sterk. Deze resultaten zijn geheel in overeenstemming met de in hoofdstuk 3 besproken literatuur.

#### **B.2.1.2.+1. Beeldvorming en competentie**

De schalen voor beeldvorming van 2014 en 2015 (niet beschikbaar in 2013) correleren sterk met vertrouwen in de gemeente zoals uitgedrukt in een rapportcijfer. De schalen weerspiegelen vooral *reputatie* en de perceptie van vooral de *bestuurlijke competentie* (mogelijk berustend op reputatie). Beeldvorming lijkt een potentieel goed antecedent.

#### **B.2.1.3. Media**

Zie ook onder 2.1.7 Transparantie. De diverse items in de verschillende jaren over mediagebruik (zie de vragenlijsten in Appendix C) tonen geen relatie met vertrouwen, op een heel zwak verband voor het lezen van informatie van en over de gemeente in het huis-aan-huisblad na (niet in de tabel opgenomen). Als antecedent voor vertrouwen lijkt het mediagebruik niet direct relevant.

#### **B.2.1.4. Reputatie**

De reputatie-getinte items uit de vragenlijsten maken deel uit van de beeldvormingsschaal. Zie onder B.2.1.2.

#### **B.2.1.5. Prestaties**

De prestaties van de gemeente zijn zeer divers, door de grote variatie aan beleidsterreinen waarop de gemeente zich beweegt. Dat weerspiegelt zich in een grote variëteit aan indicatoren die iets over die prestaties zeggen. In 2014 is relatief weinig gevraagd naar een oordeel over prestaties, maar in 2013 en vooral 2015 des te meer. De categorieën prestaties betreffen: bestuur, regelgeving, dienstverlening algemeen en balies, besteding van het belastinggeld, woonomgeving, afvalinzameling/schoonhouden, onderhoud openbare ruimte, verkeer, vervoer en parkeren, voorzieningen en recreatie, leefbaarheid en veiligheid. Het vertrouwen in de gemeente wisselt per specifieke categorie prestaties.

Een sterk verband doet zich voor tussen het oordeel over het bestuur en het vertrouwen in de gemeente. Verder is er alleen een sterk verband tussen een oordeel over de algemene dienstverlening en het vertrouwen. Het oordeel over de besteding van het belastinggeld heeft ook in alle drie jaren een behoorlijke relatie met vertrouwen in de gemeente, op de grens van matig en sterk (van 0,47 tot 0,50). Het verband tussen de prestaties op de overige onderscheiden terreinen en vertrouwen is op z'n best matig en vaak zwak of niet bestaand (met name die laatste categorieën zijn niet allemaal

opgenomen in Tabel 5.1). Het gaat dan om regelgeving, woonomgeving, afvalinzameling en schoonhouden, onderhoud van de openbare ruimte, verkeer en vervoer en parkeren, voorzieningen en recreatie, en leefbaarheid en veiligheid.

Daar waar de prestatieoordelen het meest rechtstreeks betrekking hebben op het bestuur is het verband met vertrouwen het sterkst. Op terreinen waar dat verband minder rechtstreeks is of zelfs nauwelijks bestaat (openbaar vervoer, bepaalde voorzieningen) is er geen relatie met het vertrouwen. Dat maakt prestaties tot een interessant antecedent, waarbij het van belang is nauwkeurig te zijn in de specificatie van de prestaties, dus aan te geven waarop de prestaties betrekking hebben.

Het is mogelijk, zoals ook in hoofdstuk 3 aangestipt, dat goede prestaties als min of meer vanzelfsprekend worden gezien en dat respondenten daarom hun oordeel daarover niet koppelen aan een oordeel over, of vertrouwen in, de gemeente. Bij vragen over het bestuur of een expliciet aan het bestuur toe te schrijven actie (besteding van belastinggeld) ligt de koppeling aan vertrouwen meer voor de hand.

#### **B.2.1.6. Voorspelbaarheid**

Voorspelbaarheid is niet gemeten in de drie onderzoeksjaren. Het potentiële antecedent is ook lastig te operationaliseren, omdat de gemeente over veel onderwerpen gaat. Op welke zouden de vragen naar voorspelbaarheid zich moeten richten? Een alternatief is het combineren van de antecedenten voorspelbaarheid en transparantie. Een transparante overheid is voorspelbaar. Als inwoners gemakkelijk relevante informatie kunnen vinden, kunnen ze ook beter voorspellen hoe de overheid handelt of hoe de overheid op hun wensen zal reageren. In het vervolg van het onderzoek vervalt voorspelbaarheid als afzonderlijk antecedent.

#### **B.2.1.7. Transparantie**

In 2013 en 2015 zijn veel vragen gesteld die mogelijk iets zeggen over hoe transparant de gemeente is. Tevredenheid over de aangeboden informatie, zowel in het algemeen als op de website, correleert sterk met vertrouwen in de gemeente, en tevredenheid over de duidelijkheid, kwaliteit en beschikbaarheid van de informatie (schaal gemeentelijke informatie) heeft een matig sterk verband met het vertrouwen. In de mate dat de indicatoren iets zeggen over transparantie, zijn de resultaten in tegenspraak met de in hoofdstuk 3 besproken literatuur, waar geen of beperkte invloed van transparantie werd gevonden. Kanttekening daarbij is wel, dat die onderzoeken naar specifiek beleid en de informatieverstrekking daarover keken. De indicatoren in de drie bestanden zijn veel algemener van aard en zeggen eerder iets over de indruk die inwoners hebben van de gemeentelijke informatievoorziening en de vindbaarheid van gemeentelijke informatie in het algemeen.

### B.2.1.8. Leefbaarheid en veiligheid

Zie onder B.1.1.2. Responsiviteit. De schaal die iets over leefbaarheid en veiligheid zegt, duidt vooral op de mate waarin de gemeente op dit specifieke beleidsterrein responsief is en niet op de leefbaarheid en veiligheid zelf, en correleert matig sterk met vertrouwen.

**Tabel 5.1:** Correlaties van antecedenten met vertrouwen in 2013, 2014 en 2015

		Vertrouwen in gemeente 2013	Vertrouwen in gemeente 2014	Vertrouwen in gemeente 2015
A.1. Vertrouwensgeneigdheid	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,06  0,239 439	
A.2. Institutioneel vertrouwen (schaal)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,29**  < 0,001 461	
A.3. Politieke oriëntatie	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		-0,06  0,215 376	
A.3. Niet actief in vereniging	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,01  0,901 473	
A.3. Actief in sportvereniging	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		-0,07  0,143 473	
A.3. Actief in gezelligheidsvereniging	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,02  0,662 473	
A.3. Actief in religieuze of maatschappelijke vereniging	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,08  0,099 473	
A.3. Actief in overige (vrijetijds) vereniging	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		-0,03  0,530 473	

**Tabel 5.1:** vervolg

		<b>Vertrouwen in gemeente 2013</b>	<b>Vertrouwen in gemeente 2014</b>	<b>Vertrouwen in gemeente 2015</b>
A.3. Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		-0,08  0,102 447	
A.3. Hulp aan buren (b.v. boodschappen doen, oppassen, heg knippen e.d.)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		-0,05  0,257 453	
A.3. Aandacht geven aan buren in een zorgwekkende situatie (b.v. eenzaamheid, sociaal isolement)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		-0,03  0,468 453	
A.3. Vrijwilligerswerk	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,02  0,653 459	
A.5. Geslacht	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,08  0,193 267	-0,05  0,269 470	0,14*  0,025 277
A.5. Leeftijd	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,07  0,234 266	0,12**  0,010 461	-0,05  0,428 284
A.5. Opleiding	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,02  0,737 257	-0,06  0,191 468	-0,10  0,097 273
A.5. Financiële situatie	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N			0,12*  0,049 252
A.5. Inkomen	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N			-0,09  0,146 247
A.5. Religiositeit	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,10*  0,039 470	

**Tabel 5.1:** vervolgd

		<b>Vertrouwen in gemeente 2013</b>	<b>Vertrouwen in gemeente 2014</b>	<b>Vertrouwen in gemeente 2015</b>
A.8. Politiek cynisme (schaal)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		-0,40**  < 0,001 466	
B.1.1.2. Responsiviteit (schaal 2013/2014/2015)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,57**  < 0,001 279	0,69**  < 0,001 483	0,64**  < 0,001 266
B.1.1.3. Betrokkenheid (schaal)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,52**  < 0,001 461	
B.1.1.3. Rapportcijfer betrokkenheid	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,62**  < 0,001 437	0,68**  < 0,001 224
B.1.1.3. Gaat stemmen (2013)/Heeft gestemd (2014)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,09  0,158 280	0,03  0,528 471	
B.1.1.3. Voorstander correctief referendum	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		-0,20**  < 0,001 474	
B.1.1.3. Wil betrokken worden bij beslissingen van de gemeente	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	-0,17**  0,004 282		-0,11  0,060 282
B.1.1.5. Goede ervaringen in contacten met de gemeente	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,54**  < 0,001 446	0,52**  < 0,001 238
B.1.1.5. Weet welke onderwerpen de gemeente belangrijk vindt	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,08  0,083 428	
B.1.1.5. Kent naam burgemeester	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,07  0,140 476	



**Tabel 5.1:** vervolg

		<b>Vertrouwen in gemeente 2013</b>	<b>Vertrouwen in gemeente 2014</b>	<b>Vertrouwen in gemeente 2015</b>
B.1.1.5. Kent naam of namen wethouder(s)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,08  0,076 479	
B.1.2.1. De gemeente is integer	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,58**  < 0,001 411	0,54**  < 0,001 227
B.1.2.1. De gemeente is open en eerlijk.	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,58**  < 0,001 439	
B.2.1.2. Beeldvorming (schaal 2014/2015)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,68**  < 0,001 474	0,65**  < 0,001 278
B.2.1.5. Kwaliteit bestuur	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,57**  < 0,001 248	0,65**  < 0,001 446	0,48**  < 0,001 240
B.2.1.5. Prestaties (schaal)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,47**  < 0,001 499	
B.2.1.5. Rapportcijfer dienstverlening	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N		0,75**  < 0,001 494	
B.2.1.5. Besteding belastinggeld	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,47**  < 0,001 272	0,50**  < 0,001 471	0,48**  < 0,001 262
B.2.1.5. Sociale samenhang (schaal)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,18**  0,003 271		
B.2.1.5. Onderhoud van de buurt (schaal)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,24**  < 0,001 278		

**Tabel 5.1:** vervolgd

		<b>Vertrouwen in gemeente 2013</b>	<b>Vertrouwen in gemeente 2014</b>	<b>Vertrouwen in gemeente 2015</b>
B.2.1.5. Rapportcijfer woonomgeving	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,18**  0,004 262		0,43**  < 0,001 280
B.2.1.5. Rapportcijfer leefbaarheid buurt	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,16**  0,008 267		
B.2.1.5. Rapportcijfer veiligheid buurt	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,33**  < 0,001 260		
B.2.1.5. Afvalinzameling	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,32**  < 0,001 275		0,24**  < 0,001 280
B.2.1.5. Verkeersveiligheid	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,30**  < 0,001 273		0,26**  < 0,001 277
B.2.1.5. Regelgeving negatief (schaal)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,24**  < 0,001 220		
B.2.1.5. Regelgeving positief (schaal)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,37**  < 0,001 255		
B.2.1.5. Onveiligheidsgevoel (schaal)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	-0,22**  < 0,001 265		
B.2.1.5. Leefbaarheid en veiligheid (schaal)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,45**  < 0,001 258		
B.2.1.5. Het aanbod van culturele voorzieningen	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N			0,19**  0,004 236

**Tabel 5.1:** vervolg

		<b>Vertrouwen in gemeente 2013</b>	<b>Vertrouwen in gemeente 2014</b>	<b>Vertrouwen in gemeente 2015</b>
B.2.1.5. Tevredenheid met binnensportaccommodaties	Pearson			0,03
	Correlatie			
	p (tweezijdig)			0,669
	N			163
B.2.1.5. Tevredenheid met buitensportaccommodaties	Pearson			-0,031
	Correlatie			
	p (tweezijdig)			0,693
	N			162
B.2.1.7. Gemeentelijke informatie (schaal)	Pearson	0,53**		0,44**
	Correlatie			
	p (tweezijdig)	< 0,001		< 0,001
	N	280		277
B.2.1.7. Rapportcijfer gemeentelijke informatie	Pearson	0,53**		0,56**
	Correlatie			
	p (tweezijdig)	< 0,001		< 0,001
	N	261		268
B.2.1.7. Rapportcijfer website - aangeboden informatie	Pearson	0,54**		0,52**
	Correlatie			
	p (tweezijdig)	< 0,001		< 0,001
	N	80		157

\*\* . Correlatie is significant op het 0,01 niveau (tweezijdig).

\* . Correlatie is significant op het 0,05 niveau (tweezijdig).

### Andere vertrouwensmaten

Het is interessant te kijken welke relatie andere vragen naar vertrouwen hebben met het vertrouwen in de gemeente, met name met het oog op de vraag, die nog uitgebreid aan de orde zal komen, wat de beste manier is om vertrouwen te meten.

In 2013 en 2015 is gevraagd naar het vertrouwen in de burgemeester en wethouders, in de vorm van de stelling *Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders*. Men kon antwoorden op een vijf puntsschaal, van helemaal mee eens tot helemaal niet mee eens. Het verband met het vertrouwen in de gemeente is, zoals te verwachten, sterk positief:  $r = 0,61$  (2013) en  $r = 0,54$  (2015). Het feit dat de correlaties niet hoger zijn, lijkt erop te duiden dat men het vertrouwen in de gemeente en in B&W niet geheel aan elkaar gelijkstelt.

In 2014 werd de vraag iets anders gesteld, en met andere antwoordcategorieën. De vraag was *Hoeveel vertrouwen heeft u in de burgemeester en wethouders?* met als antwoordopties: volledig vertrouwen, redelijk vertrouwen, weinig vertrouwen,

en geen vertrouwen. Het verband is sterk positief, met  $r = 0,66$ ,  $p < 0,001$  en  $N = 466$ . Dezelfde vraag naar het vertrouwen in ambtenaren levert eveneens een sterk positief verband op,  $r = 0,67$ ,  $p < 0,001$  en  $N = 462$ . En als het gaat om de gemeenteraad is er ook weer een sterk positief verband:  $r = 0,65$ ,  $p < 0,001$  en  $N = 461$ .

In 2015 is op twee manieren naar het vertrouwen in de gemeente gevraagd: als rapportcijfer, zoals in 2014 (en dat is de vertrouwensmaat die ik in alle analyses op het bestand van 2015 hanteer) en als een score op een vierpuntsschaal, zoals in 2013. Beide maten zouden sterk met elkaar moeten correleren, en dat doen ze ook:  $r = 0,74$ ,  $p < 0,001$  en  $N = 264$ . Dat het verband niet nog sterker is, valt waarschijnlijk te wijten aan niet alleen de grofheid van de ene maat, maar ook nog eens een zodanige benaming van de categorieën (volledig vertrouwen, redelijk vertrouwen, weinig vertrouwen, geen vertrouwen) dat slechts weinig mensen voor de eerste of de vierde optie kiezen. Desondanks betekent dit dat de uitkomsten van de analyses voor 2013 (grobe maat) vergeleken mogen worden met die voor 2014 en 2015 (rapportcijfer).

### **Conclusie**

Zoals mocht worden verwacht correleren de verschillende vertrouwensmaten onderling hoog.

### **Correlaties tussen de variabelen**

De onderlinge relatie tussen de antecedenten is van belang om ze goed in een model te kunnen onderbrengen. Sterk samenhangende variabelen of antecedenten hebben wellicht een gemeenschappelijke achtergrond. Voor ieder van de jaren bepaal ik voor de in de regressieanalyses gebruikte variabelen de onderlinge correlaties. De resultaten, en een bespreking daarvan, zijn terug te vinden in Appendix D.

De correlaties tussen de antecedenten in de drie onderzoeksjaren overziend, vallen een paar dingen op.

Geslacht, leeftijd en opleiding correleren nauwelijks tot niet met nagenoeg alle andere antecedenten en ook niet onderling.

Vertrouwensgeneigdheid is alleen in 2014 gemeten en blijkt niet of slechts zwak met andere antecedenten samen te hangen. Alleen met politiek cynisme en institutioneel vertrouwen is er een matig sterk en significant verband. Politiek cynisme correleert matig sterk met alle antecedenten (behalve de achtergrondvariabelen), en dus ook met vertrouwensgeneigdheid. De correlatie tussen vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen is interessant, omdat daaruit blijkt dat de beide vertrouwensvormen enige verwantschap tonen.

De sterkste correlaties met andere antecedenten zijn te vinden bij responsiviteit en beeldvorming, die ook onderling hoog correleren ( $r = 0,71$  in zowel 2014 als 2015).

De correlaties van responsiviteit en beeldvorming met de andere antecedenten bevinden zich steeds in dezelfde orde van grootte: als responsiviteit correleert met een ander antecedent, doet beeldvorming dat ook en bijna altijd nagenoeg even sterk. Het grootste verschil treedt op in 2014, bij de correlaties met integriteit: zowel responsiviteit als beeldvorming correleren sterk met integriteit, maar beeldvorming ruim 0,11 meer. In 2015 is dat verschil minder uitgesproken.

Hoewel responsiviteit en beeldvorming in de factoranalyses van 2014 en 2015 twee duidelijk verschillende factoren bleken, en dus niet op één concept terug te voeren zijn, vertonen ze opvallend gelijke verbanden met de andere antecedenten voor vertrouwen.

Politiek cynisme, alleen gemeten in 2014, blijkt met alle antecedenten, en ook met vertrouwen, zoals eerder bleek, significant matig sterk negatief te correleren (de achtergrondvariabelen opleiding, leeftijd en geslacht buiten beschouwing gelaten). Cynische respondenten beoordelen de gemeente minder gunstig op *alle* aspecten, dus over de hele linie.

### **Conclusie correlatieanalyses 2013, 2014 en 2015**

De resultaten van de correlatieanalyses overziend kunnen we een aantal conclusies trekken.

De belangrijkste wellicht is de conclusie dat de, vanuit de gemeente bekeken, exogene antecedenten niet of nauwelijks een relatie met vertrouwen in de gemeente hebben. Zelfs institutioneel vertrouwen heeft, als we het instituut gemeente buiten beschouwing laten, slechts een zwak verband met vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. De exogene antecedenten geluk en emoties zijn in 2013, 2014 en 2015 niet gemeten, zodat ik daarover nu geen uitspraken kan doen. In het onderzoek van 2016 zijn deze antecedenten wel opgenomen. Zie deel 3.

De endogene antecedenten hebben in het algemeen een sterke relatie met vertrouwen. Dat betreft integriteit, maar ook responsiviteit en beeldvorming/competentie en de daaraan verwante antecedenten. Tabel 5.2 geeft een overzicht van mogelijke antecedenten van vertrouwen en de sterkte van de correlaties met vertrouwen, conform de conclusies hierboven.

Relevante antecedenten voor het vertrouwen in de lokale overheid zijn vooral bij de endogene variabelen te vinden. Terugkijkend naar het model van Mayer et al. (1995) (zie hoofdstuk 2) gaat het om integriteit, welwillendheid en competentie en de daaraan verwante antecedenten. Alleen de vertrouwensgeneigdheid uit dat model (maar dat is ook exogeen) valt buitenboord. Van de aanvullingen op het model van Mayer et al. (1995) is voorspelbaarheid niet gemeten en blijkt institutioneel vertrouwen maar een beperkte rol te spelen.

**Tabel 5.2:** Sterkte van de verbanden tussen antecedenten en vertrouwen in 2013, 2014 en 2015

**Correlaties 2013, 2014, 2015 (significant)**

**Sterk ( $r \geq 0,50$ )**

*Exogeen*  
geen

*Endogeen*

- B.1.1.2.+1. responsiviteit/welwillendheid
- B.1.1.3. betrokkenheid
- B.1.1.5. positieve ervaringen met gemeente
- B.1.2.1. integriteit
- B.2.1.2.+1.+4. beeldvorming/competentie/reputatie
- B.2.1.5. prestaties (deels)
- B.2.1.7.+6. transparantie/voorspelbaarheid

**Matig ( $0,30 \leq r < 0,50$ )**

*Exogeen*  
A.8. politiek cynisme

*Endogeen*

- B.1.1.4. vertrouwen van de overheid in de burger
- B.2.1.5. prestaties (deels)

**Zwak ( $0,10 \leq r < 0,30$ )**

*Exogeen*  
A.2. institutioneel vertrouwen  
A.5. religiositeit

*Endogeen*

- B.2.1.5. prestaties (deels)

**Geen ( $r < 0,10$  of niet significant)**

*Exogeen*  
A.1. vertrouwensgeneigdheid  
A.3. waarden (links-rechts oriëntatie)  
A.5. leeftijd  
A.5. opleiding  
A.5. geslacht  
A.5. inkomen

*Endogeen*

- B.2.1.3. mediagebruik
- B.2.1.5. prestaties (deels)

**Niet gemeten**

*Exogeen*  
A.4. stereotypen/vooroordelen  
A.5. etniciteit  
A.5. woonduur  
A.6. geluk  
A.7. emoties  
A.9. gezagsgetrouwheid/respect voor gezag

Het is opvallend dat voor de in de literatuur aangetroffen potentiële endogene antecedenten van vertrouwen, waar er indicatoren beschikbaar zijn, de relaties met vertrouwen veelal matig sterk of nog vaker sterk zijn, met de kanttekening dat bij prestaties de resultaten verschillen per categorie (afhankelijk van het type prestatie is er een sterke, matig sterke, zwakke of geen band met vertrouwen). Voor de exogene antecedenten geldt dat de beschikbare indicatoren niet of slechts zwak met vertrouwen correleren.

## Regressieanalyses

Met regressieanalyses bekijk ik voor de drie onderzoeksjaren welke antecedenten bijdragen aan het voorspellen van het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht.

### 2013

In de standaard multiple regressieanalyse op de data van 2013 is het vertrouwen in de gemeente de afhankelijke variabele. De onafhankelijke variabelen zijn de schalen van 2013, aangevuld met de vraag naar de besteding van het belastinggeld en de achtergrondvariabelen leeftijd, geslacht en opleiding (zie Tabel 5.3, kolom 2013; de antecedentnummers corresponderen met die in hoofdstuk 3). De overige variabelen in het bestand heb ik niet in de analyse betrokken omdat uit de correlatieanalyses bleek dat ze weinig tot geen relatie met vertrouwen hebben<sup>15</sup>. Naast de afhankelijke variabele resteren zo dertien onafhankelijke.

De onafhankelijke variabelen voorspellen significant het vertrouwen in de gemeente. Van de dertien onafhankelijke variabelen dragen vier significant ( $p < 0,05$ ) bij aan de verklaarde variantie:

- responsiviteit 2013
- leefbaarheid en veiligheid 2013
- gemeentelijke informatie 2013
- kwaliteit bestuur (*De gemeente wordt goed bestuurd*)

---

15 Dit is niet helemaal zonder risico, zoals Kline (2016, pp. 35-38) laat zien. Het is denkbaar dat het ontbreken van een bivariate relatie het gevolg is van het onderdrukkende effect van een andere variabele; als voor die variabele wordt gecontroleerd, zoals in een regressieanalyse, kan er toch een effect van betekenis blijken te zijn. Anderzijds is het, ook volgens Kline (2016), niet de bedoeling om maar zoveel mogelijk variabelen in een regressie op te nemen. Ik kies er daarom voor om, met tegelijkertijd een blik op de theorie, variabelen die geen bivariate correlatie van enig belang hebben met vertrouwen uit de regressieanalyses te laten. De achtergrondvariabelen opleiding, leeftijd en geslacht neem ik, ondanks het ontbreken van een relatie met vertrouwen, wél mee.

## 2014

De standaard multiple regressieanalyse op de data uit 2014 heeft het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht als afhankelijke variabele. De onafhankelijke variabelen bestaan uit de schalen, de overige variabelen die een behoorlijke correlatie met vertrouwen toonden in de correlatieanalyse (en inhoudelijk niet overlappen met de schalen, zoals de rapportcijfers voor dienstverlening en betrokkenheid), of op theoretische gronden interessant zijn (vertrouwensgeneigdheid), en de achtergrondvariabelen leeftijd, geslacht en opleiding (zie Tabel 5.3, kolom 2014).

De onafhankelijke variabelen voorspellen significant het vertrouwen in de gemeente. Van de veertien onafhankelijke variabelen dragen slechts drie significant ( $p < 0,05$ ) bij aan de verklaarde variantie:

- responsiviteit 2014
- beeldvorming 2014
- kwaliteit bestuur (*De gemeente wordt goed bestuurd*)

Opvallend is hier dat zowel *integriteit* als *vertrouwensgeneigdheid*, allebei onderdeel van het model van Mayer et al. (1995), geen significante bijdrage leveren aan de verklaarde variantie, hoewel ze niet ver boven de drempel van  $p = 0,050$  zitten, met respectievelijk 0,054 en 0,077.

## 2015

De standaard multiple regressieanalyse voor 2015 heeft als afhankelijke variabele het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht. De onafhankelijke variabelen bestaan uit de schalen, de overige variabelen die een behoorlijke correlatie met vertrouwen toonden in de correlatieanalyse, voldoende specifiek zijn en niet overlappen met de schalen, en achtergrondvariabelen (zie Tabel 5.3, kolom 2015).

De onafhankelijke variabelen voorspellen significant het vertrouwen in de gemeente. Van de tien onafhankelijke variabelen dragen drie significant ( $p < 0,05$ ) bij aan de verklaarde variantie:

- responsiviteit 2015
- beeldvorming 2015
- besteding belastinggeld

Een opvallend resultaat: *integriteit* haalt ook hier de significantiedrempel niet.

## Vergelijking 2013, 2014 en 2015

Hoewel de inhoud van die schalen per jaar verschilt, dragen zowel responsiviteit (2013, 2014, 2015) als beeldvorming (alleen gemeten in 2014 en 2015) steeds significant bij aan de verklaarde variantie in de afhankelijke variabele vertrouwen in



de gemeente Zwijndrecht. Besteding van het belastinggeld draagt in 2015 significant bij aan de verklaarde variantie, maar in 2013 en 2014 niet. Kwaliteit van het bestuur levert een significante bijdrage in zowel 2013 als 2014; in 2015 maakt dit item deel uit van de beeldvormingsschaal en is daarom niet als zelfstandig antecedent in de regressie meegenomen. De leefbaarheids- en veiligheidsschaal in 2013 heeft vooral betrekking op de responsiviteit van de gemeente rond dat thema, en bevestigt daarmee de belangrijke rol die responsiviteit speelt bij het tot stand komen van vertrouwen in de gemeente.

**Tabel 5.3:** Lineaire regressies 2013, 2014 en 2015 van antecedenten met vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht.

	2013	2014	2015
A.1. Sociaal vertrouwen (vertrouwensgeneigdheid)	-	-0,07	-
A.2. Institutioneel vertrouwen	-	0,02	-
A.5. Geslacht	0,08	-0,01	0,06
A.5. Leeftijd	0,04	0,04	-0,04
A.5. Opleiding	0,09	-0,05	-0,05
A.8. Politiek cynisme	-	-0,07	-
B.1.1.2. Responsiviteit	0,18*	0,29***	0,21*
B.1.1.2. Leefbaarheid en veiligheid (responsiviteit)	0,18**	-	-
B.1.1.2. Oog voor het algemeen belang	-	-	0,05
B.1.1.2. Belangenafweging	-	-	0,03
B.1.1.3. Betrokkenheid	-	-0,08	-
B.1.1.3. Invloed	-	0,08	-
B.1.2.1. Integriteit	-	0,09	0,12
B.2.1.2. Beeldvorming	-	0,22***	0,24**
B.2.1.5. Kwaliteit bestuur	0,19*	0,24***	-
B.2.1.5. Besteding belastinggeld	0,09	-0,03	0,16**
B.2.1.5. Prestaties (schaal)	-	0,05	-
B.2.1.5. Onderhoud van de buurt	-0,12	-	-
B.2.1.5. Regelgeving negatief	0,02	-	-
B.2.1.5. Regelgeving positief	0,07	-	-
B.2.1.7. Gemeentelijke informatie (transparantie)	0,20**	-	0,06
B.2.1.8. Onveiligheidsgevoel	-0,10	-	-
B.2.1.8. Sociale samenhang	0,01	-	-
R	0,69	0,78	0,72
R <sup>2</sup>	0,47	0,61	0,52
F	13,478	40,658	21,290
p	< 0,001	< 0,001	< 0,001
N	209	386	210

Gestandaardiseerde bèta's. Lineaire regressies. \*\*\* =  $p < 0,001$ ; \*\* =  $p < 0,01$ ; \* =  $p < 0,05$ .

- = in het betreffende jaar niet beschikbaar.

Voor 2013 is geen beeldvormingsschaal beschikbaar, omdat die items in dat jaar nog niet waren opgenomen in de enquête. Mogelijk om die reden, het ontbreken van een brede(re) beeldvormingsschaal in 2013, draagt alleen in dat jaar een verwante schaal, over gemeentelijke informatie (transparantie), bij aan de verklaarde variantie. In 2015 doet deze schaal niets, mogelijk omdat hij weinig unieke variantie meer kan toevoegen aan de door de beeldvormingsschaal verklaarde variantie.

Zoals mocht worden verwacht op basis van de correlatieanalyses leveren de achtergrondvariabelen leeftijd, geslacht en opleiding in geen van de jaren een bijdrage aan de verklaarde variantie.

In alle jaren, maar vooral 2014 en 2015, is het aantal onafhankelijke variabelen dat significant variantie verklaart in de afhankelijke variabele, klein. Desondanks is de hoeveelheid verklaarde variantie behoorlijk groot: van 47,3% in 2013, via 51,7% in 2015, tot 60,5% in 2014.

### **Identieke regressieanalyse 2014 en 2015**

Een deel van de items in de enquêtes van 2014 en 2015 is hetzelfde. Dat maakt het mogelijk om voor beide jaren een regressieanalyse uit te voeren met identieke schalen en variabelen (de itemset van 2013 wijkt teveel af van 2014 en 2015 om gemeenschappelijke schalen te maken). Daarbij zijn twee benaderingen mogelijk: de schalen van 2014 voor zover mogelijk construeren voor 2015 en daarmee de regressieanalyse herhalen, of omgekeerd, de schalen van 2015 ook voor 2014 maken en die analyseren. Ik doe beide.

#### **2014 als basis**

De schalen responsiviteit 2014 en beeldvorming 2014 zijn volledig te construeren voor 2015. Van de zes items uit de schaal betrokkenheid 2014 zijn er vier beschikbaar in 2015. Ik maak daarom voor beide jaren een korte schaal betrokkenheid 2014 + 2015, bestaande uit die vier items. Zie het schalenoverzicht in Appendix B voor de samenstelling en betrouwbaarheidsanalyses. De items voor de overige schalen uit 2014 zijn niet beschikbaar in 2015.

De regressieanalyses voor 2014 en 2015 met als basis de schalen en overige onafhankelijke variabelen van 2014 doe ik met de variabelen zoals vermeld in Tabel 5.4. In zowel 2014 als 2015 voorspellen de tien onafhankelijke variabelen significant het vertrouwen in de gemeente. Van de tien onafhankelijke variabelen dragen in 2014 vier significant ( $p < 0,05$ ) bij aan de verklaarde variantie, in 2015 zijn dat er drie. De eerste twee zijn in beide gevallen responsiviteit en beeldvorming. In 2014 is de derde variabele kwaliteit van het bestuur en de vierde integriteit. In 2015 is de derde variabele besteding van het belastinggeld.

**2015 als basis**

Voor zowel 2014 als 2015 gebruik ik de responsiviteits- en beeldvormingsschalen die op één item na identiek zijn aan de oorspronkelijke schalen voor 2015 (zie het schalenoverzicht in Appendix B). Verder hanteer ik als onafhankelijke variabelen dezelfde als in de oorspronkelijke analyse voor 2015. Zie Tabel 5.4.

In zowel 2014 als 2015 voorspellen de negen onafhankelijke variabelen significant het vertrouwen in de gemeente. In 2014 dragen twee variabelen significant bij aan de verklaarde variantie: responsiviteit en beeldvorming. In 2015 dragen drie variabelen significant bij aan de verklaarde variantie. Dat zijn ook weer responsiviteit en beeldvorming, met als derde variabele besteding van het belastinggeld. Interessant is dat in 2014 de besteding van het belastinggeld volslagen niet significant bijdraagt ( $p = 0,847$ ). De correlaties van alle variabelen met vertrouwen verschillen tussen beide jaren slechts weinig.

**Tabel 5.4:** Lineaire regressies 2014 en 2015 van antecedenten op basis van schalen 2014 met vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht, respectievelijk van antecedenten op basis van schalen 2015 met vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht

	2014 als basis		2015 als basis	
	2014	2015	2014	2015
A.5. Geslacht	0,00	0,06	-0,00	0,06
A.5. Leeftijd	0,04	-0,03	0,03	-0,03
A.5. Opleiding	-0,05	-0,05	-0,05	-0,06
B.1.1.2. Responsiviteit	0,30***	0,17*	0,13*	0,23**
B.1.1.2. Oog voor het algemeen belang	-	-	0,09	0,05
B.1.1.2. Belangenafweging	-	-	0,09	0,03
B.1.1.3. Betrokkenheid	-0,04	0,07	-	-
B.1.1.3. Invloed	0,08	0,11	-	-
B.1.2.1. Integriteit	0,11*	0,08	0,09	0,11
B.2.1.2. Beeldvorming	0,21***	0,26**	0,45***	0,27**
B.2.1.5. Kwaliteit bestuur	0,25***	0,07	-	-
B.2.1.5. Besteding belastinggeld	-0,02	0,14*	0,01	0,16**
R	0,77	0,73	0,76	0,72
R <sup>2</sup>	0,60	0,53	0,58	0,52
F	56,483	22,273	56,847	23,577
p	< 0,001	< 0,001	< 0,001	< 0,001
N	392	205	385	210

Gestandaardiseerde bèta's. Lineaire regressies. \*\*\* =  $p < 0,001$ ; \*\* =  $p < 0,01$ ; \* =  $p < 0,05$ .

**Conclusies op basis van de regressieanalyses**

De regressieanalyse van 2013 is in een aantal opzichten een beetje een buitenbeentje. De verklaarde variantie in het vertrouwen in de gemeente is het laagst (47,3%), het aantal aan de verklaarde variantie bijdragende variabelen het grootst (vier). Omdat in 2013 geen beeldvormingsschaal kon worden gemaakt, door het

ontbreken van de items daarvoor, is vergelijking met de resultaten voor de beide andere jaren lastig. Consistent met alle andere regressieanalyses is, dat responsiviteit als verklarende variabele naar voren komt. Daarbovenop komt nog het feit dat de leefbaarheids- en veiligheidsschaal van 2013 in feite betrekking heeft op de responsiviteit van de gemeente op het terrein van leefbaarheid en veiligheid. De overige in 2013 aan de variantie in vertrouwen bijdragende variabelen hebben in meer of mindere mate een verband met beeldvorming. Dat geldt in het bijzonder voor de reputatievariabele (de waargenomen kwaliteit van het bestuur).

De resultaten voor 2014 zijn interessant. Voor dat jaar is de verklaarde variantie in vertrouwen het hoogst: 60,5%. Drie onafhankelijke variabelen dragen daar significant aan bij: responsiviteit, beeldvorming, en de met beeldvorming verwante variabele voor de perceptie van de kwaliteit van het bestuur (bij De Heer (2014) onderdeel van beeldvorming). De regressieanalyse herhalend met een kortere schaal voor betrokkenheid en een kleiner aantal onafhankelijke variabelen (in verband met de vergelijkbaarheid met 2015) daalt de verklaarde variantie in vertrouwen iets, tot 59,7%. Dit is opvallend, omdat bij de weggelaten variabelen een aantal in potentie (volgens de vertrouwensliteratuur) belangrijke zitten:

- politiek cynisme (*politiek cynisme, cultuur*)
- prestaties (*prestaties*)
- institutioneel vertrouwen (*institutioneel vertrouwen*)
- sociaal vertrouwen (*vertrouwensgeneigdheid*)

Het niet meenemen in de regressie van deze vier variabelen (schalen), en de vervanging van de betrokkenheidsschaal door een ingekorte versie, leidt tot slechts 0,8% minder verklaarde variantie in vertrouwen. Institutioneel vertrouwen en sociaal vertrouwen (vertrouwensgeneigdheid) blijken dus niet relevant als het gaat om het verklaren van het vertrouwen in de gemeente. Opvallend is wel, dat bij herhaling van de regressieanalyse voor 2014 met de kortere betrokkenheidsschaal, integriteit opeens een significante bijdrage aan de verklaarde variantie biedt. Dit is de enige regressieanalyse waarin dit gebeurt.

Exact dezelfde variabelen verklaren in de dataset van 2015 53,4% van de variantie in het vertrouwen, waarbij, naast responsiviteit en beeldvorming, nu in plaats van kwaliteit van het bestuur en integriteit, besteding van het belastinggeld significant meedoet aan de verklaring van de variantie.

Met de variabelen van 2015 als basis levert de regressieanalyse voor 2014 wederom de meeste verklaarde variantie op: 57,7% tegen 51,5% in 2015. De onafhankelijke variabelen in de regressieanalyses zijn identiek aan die van de oorspronkelijke analyse voor 2015, met dien verstande dat zowel de responsiviteits-

als de beeldvormingsschaal een item korter zijn en de schaal voor gemeentelijke informatie niet meegenomen wordt (omdat de items daarvoor in 2014 niet zijn gemeten). De verklaarde variantie in 2015 is voor de oorspronkelijke analyse en voor de analyse met de verkorte schalen en één onafhankelijke variabele minder bijna hetzelfde: 52,3% versus 51,5%. Ook de significant bijdragende variabelen zijn hetzelfde: responsiviteit, beeldvorming en besteding van belastinggeld. In 2014 dragen met deze variabelenset van 2015 slechts twee variabelen significant bij: responsiviteit en beeldvorming, maar de verklaarde variantie is hoger dan in 2015.

Het is niet op voorhand duidelijk waarom bij regressieanalyses met identieke variabelen in 2014 en 2015 in beide gevallen de verklaarde variantie voor 2014 ruim (meer dan 6%) hoger is dan in 2015. Dat geldt dus zelfs met schalen op basis van de factoranalyse van 2015.

Consistent over alle analyses is het belang van responsiviteit en beeldvorming, ook al verschilt de samenstelling van deze schalen tussen de jaren.

### **Exogene antecedenten: de tussenbalans**

Na de exploratieve analyses in dit hoofdstuk kan nu de tussenbalans worden opgesteld wat betreft de eerder op basis van de literatuur geïdentificeerde potentiële antecedenten. Welke hebben inderdaad een relatie met vertrouwen, en welke niet of nauwelijks? Meer definitieve uitspraken volgen na de toetsende analyses in deel 3. Eerst de exogene antecedenten.

De persoonsgebonden variabelen leveren in de regressieanalyses geen bijdrage aan de verklaring van de variantie in het vertrouwen in de gemeente. Op grond van de correlatieanalyses, die geen of weinig verband met vertrouwen laten zien, viel dit ook wel enigszins te verwachten.

Hierbij past de kanttekening dat niet alle potentiële antecedenten beschikbaar waren in de geanalyseerde databestanden. Met name geluk, emoties, en stereotypen, niet gemeten, kunnen volgens de theorie in potentie relevant zijn (onder meer Job, 2005, en Van der Meer, 2003; Schoorman et al., 2007, en Alink, 2014; Van de Walle, 2004).

#### **A.1. en A.2. Vertrouwensgeneidheid en institutioneel vertrouwen**

Vertrouwensgeneidheid, een essentieel onderdeel van het model van Mayer et al. (1995), draagt in de regressieanalyses niet significant bij aan de verklaring van vertrouwen (en correleert er ook niet significant mee). Ook institutioneel vertrouwen blijkt niet bij te dragen aan de verklaarde variantie. Waar bij de vertrouwensgeneidheid de manier van meten een rol kan spelen (slechts één vraag naar vertrouwen van andere mensen in het algemeen, hoewel dit wel de veelgebruikte

standaardvraag betreft), geldt dat niet voor het institutioneel vertrouwen, dat met een schaal is gemeten zoals die ook in veel andere onderzoeken is toegepast.

Een mogelijke verklaring voor het ontbreken van een rol voor vertrouwensgeneigdheid kan liggen in het eerder aangehaalde onderzoek van Gill et al. (2005). Vertrouwensgeneigdheid correleert niet met de vertrouwensintentie als informatie over betrouwbaarheid helder is. Is die informatie ambigu, dan is er volgens Gill en collega's wel een verband. Dit zou betekenen dat de respondenten in het onderzoek van 2014 een zodanig helder beeld van de betrouwbaarheid van de gemeente hebben, dat vertrouwensgeneigdheid geen rol meer speelt in hun oordeel. Maar dit gaat in tegen mijn verwachtingen: ik veronderstel dat de gemiddelde inwoner van een gemeente, die slechts sporadisch contact heeft met de gemeente en politiek nieuws oppervlakkig volgt, geen helder beeld heeft van hoe de gemeente functioneert. Dat kan dan vervolgens ruimte geven aan stereotype opvattingen over de overheid in het algemeen en de gemeente in het bijzonder, maar ook de reputatie van de gemeente kan de plaats innemen van daadwerkelijke kennis van de betrouwbaarheid. Mogelijk is ook dan geen beroep op vertrouwensgeneigdheid nodig. Bij gebrek aan metingen van stereotypen in 2013, 2014 en 2015 kan ik de rol van stereotypen niet toetsen met de beschikbare bestanden. In 2016 meet ik de stereotypen wel. Dat reputatie een rol speelt bij het vaststellen van de betrouwbaarheid blijkt uit de sterke invloed van beeldvorming.

Het (nagenoeg) ontbreken van een verband van vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen met vertrouwen in de gemeente betekent wel dat, als stereotypen een rol spelen, dat niet via vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen loopt. In dat geval had er een sterker verband tussen vertrouwensgeneigdheid respectievelijk institutioneel vertrouwen en vertrouwen gevonden moeten worden. Stereotypen, en de daarmee verwante houding van de respondent tegenover de overheid, krijgen daarom een aparte plek in het basismodel, net als geluk en emoties. Voor de hand ligt een relatie tussen het hanteren van stereotypen en politiek cynisme. Gezien de bevindingen rond politiek cynisme verwacht ik dat stereotypen eveneens een verband hebben met het niveau van vertrouwen in de gemeente. Overigens sta ik niet alleen in mijn bevinding dat vertrouwensgeneigdheid niet of nauwelijks een rol speelt bij vertrouwen in de overheid. Alink (2014) komt tot hetzelfde resultaat als het gaat om politiek vertrouwen, evenals Hamm et al. (2013) bij vertrouwen in rechtbanken. Hamm et al. (2011) vonden daarentegen wel een relatie; het verschil tussen de onderzoeken in 2011 en 2013 verklaren Hamm et al. (2013) door verschil in kennis over de rechtbanken. De betere kennis bij de respondenten in 2013 zou tot het verdwijnen van het verband tussen vertrouwensgeneigdheid en vertrouwen in rechtbanken hebben geleid. Dit correspondeert, zoals we zojuist zagen, met Gill et al. (2005), en met de conclusies van Colquitt et al. (2007).

Bij de literatuurbespreking in hoofdstuk 3 concludeerde ik dat de bevindingen over een verband tussen sociaal vertrouwen en vertrouwen in de overheid zeer wisselend zijn, en dat de nogal verschillende operationalisering van de betrokken variabelen de zaak er niet duidelijker op maakten. Voor institutioneel vertrouwen is de situatie vergelijkbaar. Een extra complicerende factor is, dat de aanduiding institutioneel vertrouwen op verschillende manieren wordt gebruikt. Het kan duiden op vertrouwen in (concrete) instituties, en op een basishouding tegenover instituties. Zoals het geoperationaliseerd is in het databestand van 2014 gaat het om de basishouding, vergelijkbaar met de vertrouwensgeneigdheid. Ik vond een matig sterk verband ( $r = 0,29$ ) tussen de schaal voor institutioneel vertrouwen en vertrouwen in de gemeente, en geen bijdrage aan de verklaarde variantie in de regressieanalyse. Hamm et al. (2013) vonden een verband tussen vertrouwen in overheidsinstituties in het algemeen (nationale, staats en lokale overheid) en vertrouwen in rechtbanken, terwijl tegelijkertijd vertrouwensgeneigdheid geen rol speelde.

De wisselende bevindingen rond vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen in de literatuur gecombineerd met de resultaten van mijn exploratieve analyses zouden aanleiding kunnen zijn beide potentiële antecedenten verder buiten beschouwing te laten. Ik handhaaf evenwel zowel vertrouwensgeneigdheid als institutioneel vertrouwen als potentieel onderdeel van de te toetsen modellen, en dat is vooral uit theoretische overwegingen (aansluiting bij de modellen uit de literatuur, met name Mayer et al. (1995)) en vanwege de gebruikte operationalisering van vertrouwensgeneigdheid in de exploratieve analyses; een andere operationalisering leidt mogelijk tot een ander resultaat, zoals Job (2005) liet zien. Ik verwacht niet dat vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen in het vervolg van het onderzoek substantieel bijdragen aan de verklaring van vertrouwen in de lokale overheid. Het ontbreken van een verband tussen vertrouwensgeneigdheid en vertrouwen in de lokale overheid in mijn analyses, en het matige verband tussen institutioneel vertrouwen en het vertrouwen in de gemeente, geeft daar weinig aanleiding toe. Opmerkelijk is verder nog dat vertrouwensgeneigdheid, als een van de weinige antecedenten, nauwelijks een relatie heeft met de overige antecedenten. Dat geldt voor het overige alleen voor onveiligheidsgevoelens en sociale samenhang, en de achtergrondvariabelen opleiding, leeftijd en geslacht.

### **A.3. Waarden + A.8. Politiek cynisme**

Voor waarden geldt dat het een mogelijk relevant antecedent is, maar volgens eerder onderzoek (Braithwaite, 1998) is de te verwachten bijdrage beperkt. De weinige waardengerelateerde items die deel uitmaakten van de databestanden (alleen in 2014: links-rechts oriëntatie, en religiositeit), laten in de correlatieanalyse geen of een zwak significant verband met vertrouwen zien. Politiek cynisme (even-

eens gemeten in het onderzoek van 2014), dat ook als een uiting van een waardenpatroon kan worden gezien, draagt in de regressieanalyse niet bij aan de verklaarde variantie, hoewel er wel een matig sterk verband met vertrouwen bestaat (net als overigens met de meeste overige antecedenten; politiek cynisme lijkt alle antwoorden te kleuren). Politiek cynisme, gemeten met meer items dan in 2014, en een meer nauwkeurige meting van de positie van de respondent op het links-rechts-spectrum, maken deel uit van de indicatorenset in 2016.

#### **A.4. Stereotypen**

Niet gemeten in 2013, 2014 en 2015. Zie deel 3 voor de meting in 2016.

#### **A.5. Demografische factoren**

Dat van de demografische factoren weinig viel te verwachten, bleek al uit de literatuur (zie hoofdstuk 3 voor de onderzoeken, en zie ook Tabel 3.2). De analyses van de drie databestanden brengen geen verandering in dit beeld: geen van de demografische en achtergrondvariabelen droeg bij aan verklaarde variantie in het vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht.

Hoewel aan de databestanden niet veel steun valt te ontleen voor een rol van exogene antecedenten bij het verklaren van vertrouwen (voor zover gemeten, en met uitzondering van politieke scepsis), neem ik die in de verdere analyses wel mee. De achtergrondvariabelen maken hoe dan ook deel uit van de nieuwe enquête, omdat ze nodig zijn om de samenstelling van de steekproef te analyseren.

#### **A.6. Geluk + A.7. Emoties**

Niet gemeten in 2013, 2014 en 2015. Zie deel 3 voor de metingen in 2016.

#### **A.8. Politiek cynisme**

Zie onder A.3.

#### **A.9. Respect voor gezag**

Niet gemeten in 2013, 2014 en 2015. Zie deel 3 voor de meting in 2016.

#### **Wat is exogeen**

Het is (uiteraard) voor de conclusie dat exogene antecedenten weinig invloed op vertrouwen hebben wel van belang wat je precies als exogeen beschouwt. Glaser en Denhardt (2000) zien variabelen als leefbaarheid als exogeen ten opzichte van de overheid. Ik beschouw leefbaarheid als een endogene variabele, omdat de overheid een grote rol speelt (en in ieder geval pretendeert te spelen) op het gebied van leefbaarheid en veiligheid.



## Endogene antecedenten: de tussenbalans

### B.1.1.2.+1. Responsiviteit en welwillendheid

Voor het opnemen van responsiviteit/welwillendheid in vertrouwensmodellen als antecedent voor vertrouwen in de lokale overheid bestaat veel empirische steun in de drie databestanden. In alle jaren komt responsiviteit als een aparte factor naar voren in de factoranalyses, en in alle regressieanalyses draagt dit antecedent significant bij aan het verklaren van de variantie in het vertrouwen. Responsiviteit verdient daarom een centrale plek in een vertrouwensmodel voor de lokale overheid. Theoretisch is responsiviteit belangrijk omdat het gezien kan worden als onderdeel van de betrouwbaarheidsdimensie welwillendheid van Mayer et al. (1995); zie PytlikZillig et al. (2016), die binnen welwillendheid de categorie *voice* onderscheiden. Bij *voice* gaat het erom dat de vertrouwde luistert en de wensen van anderen in overweging neemt, ofwel responsiviteit. Als het om de overheid gaat, is het responsiviteitsdeel van welwillendheid belangrijker dan vriendelijkheid, wat in persoonlijke relaties veel meer een rol speelt. Verdere steun voor het opnemen van responsiviteit als onderdeel van een vertrouwensmodel is in de literatuur te vinden bij Denters (2012), Glaser en Denhardt (2000), Glaser en Hildreth (1999), Zhang en Wang (2010), Tolbert en Mossberger (2006), Thomas (1998), McKnight en Chervany (2001).

### B.1.1.3. Betrokkenheid + B.1.1.4. Vertrouwen in de burger

De samenstelling van de responsiviteitsschaal in de analyses varieert naargelang de items die in de verschillende jaren deel uitmaken van de enquêtes. Een belangrijk vraagstuk is de rol van de items die iets zeggen over het betrekken van inwoners bij het gemeentelijk beleid en de uitvoering daarvan. De zes items daarover in 2014 vormen in de factoranalyse een aparte component voor betrokkenheid. De vier respectievelijk drie items die in 2015 en 2013 deel uitmaakten van het onderzoek, clusteren op de (bredere) responsiviteitsfactor. De betrokkenheidsitems van 2014 zeggen ook iets over het vertrouwen van de overheid in de burgers: naarmate de overheid haar inwoners meer inspraak gunt en zich flexibel opstelt bij wensen van burgers, heeft zij ook meer vertrouwen in die burgers. De antecedenten betrokkenheid en vertrouwen in de burgers vallen daardoor min of meer samen. Opvallend is daarbij wel dat als de twee items die misschien het meest zeggen over vertrouwen van de overheid in de burger vervallen (wat in 2015 het geval was), de resterende items geen afzonderlijke factor meer vormen maar opgaan in responsiviteit. Die twee items zijn:

- De gemeente stelt zich bij ideeën en initiatieven van inwoners flexibel op.
- De gemeente behandelt burgers met ideeën en initiatieven met respect.

Ik handhaaf in mijn basismodel zowel het antecedent betrokkenheid als het antecedent vertrouwen in de burger. In mijn eigen enquête (2016) zitten aanmerkelijk meer items voor deze antecedenten. De analyses kunnen dan vervolgens meer duidelijkheid scheppen in de relatie tussen betrokkenheid en responsiviteit.

#### **B.1.1.5. Bekendheid/contact**

Gezien de wisselende resultaten in eerdere onderzoeken (zie Gefen, 2000; Glaser & Denhardt, 2000; Christensen & Lægreid, 2005; Downe et al., 2013) is bekendheid met de gemeente, en met name de mate waarin mensen contact met de gemeente hebben gehad, een intrigerend potentieel antecedent voor vertrouwen. Dit antecedent is helaas slechts beperkt gemeten in de beschikbare enquêtes: het item over *tevredenheid* over contacten met de gemeente in de bestanden van 2014 en 2015 heeft een sterk verband met vertrouwen maar maakt deel uit van de beeldvormingsschalen en is dus niet afzonderlijk in de regressieanalyses betrokken. Overigens laadt dit item in beide factoranalyses niet alleen sterk op beeldvorming, maar ook behoorlijk hoog op responsiviteit. De items over het kennen van de namen van de burgemeester en de wethouders hebben geen relatie met vertrouwen. Ik neem de frequentie van contacten met de gemeente (niet gemeten in 2013, 2014 en 2015) op in mijn basismodel als antecedent, en meet de contacten met de gemeente in 2016 op een uitgebreide manier. Hoewel bekendheid in de zin van daadwerkelijke contacten een relationeel antecedent kan zijn (het kan de burger een indruk geven van de responsiviteit van de gemeente), verwacht ik ook een relatie tussen contacten en transparantie (een instrumenteel antecedent, verwant met beeldvorming). Bekendheid in de zin van kennis over de gemeente, zoals van de namen van burgemeester en wethouders, blijkt geen relatie met vertrouwen te hebben.

#### **B.1.2.1. Integriteit**

Integriteit is een belangrijk onderdeel van de in de literatuur gevonden vertrouwensmodellen, zoals dat van Mayer et al. (1995). De literatuur is eensgezind over het belang van integriteit voor vertrouwen: zie de eerder aangehaalde onderzoeken van Alink (2014), Downe et al. (2013), Job (2005), J. Kim (2005), Segovia Arancibia (2008), Solé-Ollé en Sorribas-Navarro (2014), Van der Meer (2003), en Vigoda-Gadot (2007). Mijn analyses leverden evenwel gemengde resultaten op.

Het verband met vertrouwen is in de correlatieanalyses sterk, en integriteit heeft ook een behoorlijke relatie met veel andere antecedenten, maar in de regressieanalyses geeft integriteit geen significante bijdrage aan de verklaring van de variantie in het vertrouwen van de lokale overheid. De uitzondering daarop is één analyse voor 2014: de herhalingsanalyse waarin de betrokkenheidsschaal is ver-

vangen door een verkorte versie (in de analyse met de volledige betrokkenheids-schaal haalde integriteit met  $p = 0,054$  net de significantiedrempel niet). Dat integriteit op die ene uitzondering na weinig doet is waarschijnlijk het gevolg van de sterke relatie tussen beeldvorming en integriteit en (slechts iets minder) tussen responsiviteit en integriteit. De regressieanalyse in 2014 in het onderzoek van De Heer (2014) en de herhaling daarvan in het huidige onderzoek maken dit duidelijk. In 2014 maakte integriteit deel uit van de beeldvormingsschaal. In de nieuwe analyses heb ik integriteit op theoretische gronden buiten de schaal gelaten, hoewel de factor- en betrouwbaarheidsanalyses opname indiceerden. De regressieanalyse van De Heer in 2014 met als onafhankelijke variabelen uitsluitend de schalen voor responsiviteit en beeldvorming inclusief integriteit, en de herhaling nu met uitsluitend responsiviteit en beeldvorming exclusief integriteit als onafhankelijke variabelen, laat de relatieve bijdrage van integriteit zien. Met de schaal inclusief integriteit is de verklaarde variantie in vertrouwen door responsiviteit en beeldvorming 56,5%, met de schaal exclusief integriteit wordt dit 54,9%. Het verschil van 1,6% is uitsluitend toe te schrijven aan het ontbreken van integriteit en een item over de kwaliteit van het bestuur in de schaal van de tweede analyse. Waarschijnlijk deelt integriteit dus een groot deel van zijn bijdrage aan de variantie in vertrouwen met de overige bestanddelen van beeldvorming.

De vraag is nu of integriteit een los antecedent moet zijn in mijn basismodel, of dat het onderdeel dient te worden van de beeldvormingsschaal. Omwille van de eenvoud van het model pleit veel ervoor om integriteit op te laten gaan in het beeldvormingsantecedent. Integriteit is dan één van de factoren die het beeld bepaalt dat inwoners hebben van de gemeente. Tegen opname van integriteit onder beeldvorming pleit het feit dat integriteit, getuige de factoranalyses en de analyse van de correlaties tussen de antecedenten onderling, ook een behoorlijk sterke relatie heeft met responsiviteit. Omdat integriteit een procesvariabele is, zou het op theoretische gronden ook eerder bij responsiviteit, eveneens een procesvariabele, thuishoren dan bij beeldvorming. Een alternatief voor opname van integriteit in de beeldvormingsschaal of de responsiviteitsschaal is handhaving van een aparte plaats voor integriteit in het model. Daar gaat mijn voorkeur in eerste instantie naar uit. Dit sluit ook aan bij de plek die integriteit inneemt in bekende en eerder besproken vertrouwensmodellen als die van Mayer et al. (1995).

### **B.2.1.2. Beeldvorming**

Op theoretische gronden en op basis van eerdere onderzoeken was te verwachten dat beeldvorming een grote rol zou kunnen spelen in het tot stand komen van vertrouwen. Het beeld dat inwoners hebben van de gemeentelijke overheid komt

op basis van een breed scala aan indicatoren en informatiebronnen tot stand (Glaser & Denhardt, 2000; ook: Smith, 2010, en Van de Walle, 2006). Een aantal van de eerder geïdentificeerde potentiële antecedenten voor vertrouwen heeft direct of indirect met beeldvorming te maken. De analyse op de drie databestanden bevestigt het belang van beeldvorming en de aanverwante antecedenten:

Beeldvorming komt in alle analyses waarin de schaal is meegenomen naar voren als een zeer significante bijdrager aan de verklaring van de variantie in het vertrouwen van de gemeente. Net als bij responsiviteit verschilt de samenstelling van de schaal, afhankelijk van de beschikbare items. Bestuurlijke competentie en reputatie van de gemeente (zie ook hieronder bij reputatie) vormen de kern van het concept. Dit is een bevestiging van de bevindingen in de literatuur over reputatie dat er een verband bestaat tussen de betrouwbaarheidsaspecten en reputatie (Connolly & Bannister, 2007; Doney & Cannon, 1997; Lee & Turban, 2001; López-López et al., 2018). Hoewel de literatuur een relatie met alle drie de betrouwbaarheidskenmerken als mogelijkheid aangeeft, laten de analyses in dit onderzoek zien dat de relatie met competentie het sterkst is. Dat geldt zelfs in die mate dat competentie en reputatie tot één statistische dimensie, door mij beeldvorming genoemd, behoren. Het sterke verband dat integriteit met beeldvorming heeft (volgens de factoranalyses zou integriteit ook deel moeten uitmaken van beeldvorming) bevestigt het belang van reputatie voor de betrouwbaarheidsaspecten en dat het daarbij vooral om competentie en integriteit zou moeten gaan (López-López et al., 2018).

Beeldvorming hangt sterk met responsiviteit samen. De onderlinge correlatie behoort tot hoogste die er tussen de antecedenten te vinden zijn. De beeldvorming, het beeld dat inwoners hebben van wat zij verstaan onder de gemeente, krijgt een plaats in het basisvertrouwensmodel dat ik onderzoek en maakt deel uit van de instrumentele antecedenten.

### **B.2.1.3. Media**

Mediagebruik bleek in de correlatieanalyses nauwelijks relatie te hebben met vertrouwen. In de regressieanalyses is om die reden mediagebruik niet meegenomen. In potentie kan mediagebruik wel een rol spelen bij het tot stand komen van vertrouwen in de gemeente (Camaj, 2014), maar daarvoor zijn dan andere indicatoren nodig dan beschikbaar waren in de drie databestanden. Ik handhaaf daarom mediagebruik als antecedent voor vertrouwen en ga dat uitgebreider meten.

Mediagebruik kan zowel een endogene als een exogene variabele zijn. Mediaconsumptie op zich is exogeen, want gebonden aan de respondenten. Hetgeen de media over de overheid berichten daarentegen is endogeen, voor zover de berichtgeving accuraat de prestaties van de overheid weerspiegelt.

#### **B.2.1.4. Reputatie**

Reputatie bleek in hoofdstuk 3 een belangrijk potentieel antecedent voor vertrouwen. In de factoranalyses clusteren de reputatie-items op de factor beeldvorming, en horen ze bij de hoogst ladende items. Bij de constructie van de schaal *Beeldvorming 2015* heeft het item over de reputatie van de gemeente ruim de hoogste item-totaal correlatie, wat een aanwijzing is dat de beeldvormingsschaal vooral betrekking heeft op reputatie, met daarnaast voornamelijk op bestuurlijke competentie betrekking hebbende items. Daarmee kan reputatie als zelfstandig antecedent vervallen en gaat het in het vervolg van dit onderzoek op in beeldvorming. Dit resultaat is, zoals bij de bespreking van beeldvorming ook geconstateerd, in overeenstemming met de reputatieliteratuur waarin een relatie wordt gelegd tussen reputatie en het betrouwbaarheidskenmerk competentie (Connolly & Bannister, 2007; Doney & Cannon, 1997; Lee & Turban, 2001; López-López et al., 2018).

In de regressieanalyses draagt in zowel 2013 als 2014 een reputatiegerelateerd item bij aan de verklaarde variantie in vertrouwen: het behelst een oordeel over de mate waarin de gemeente goed bestuurd wordt, dus de kwaliteit van het bestuur. Dit item laadt in de factoranalyses in de verschillende jaren op wisselende combinaties van factoren: in 2013 het meest op responsiviteit, maar ook op gemeentelijke informatie; in 2014 het hoogst op beeldvorming maar ook hoog op responsiviteit; en in 2015 op beeldvorming. Bij het analyseren van de verbanden tussen de antecedenten onderling bleek dat in 2013 en 2014 de kwaliteit van het bestuur tot de variabelen hoort die de meeste sterke en matig sterke correlaties met de andere antecedenten vertonen. Als zelfstandige onafhankelijke variabele in de regressieanalyses verklaart kwaliteit van het bestuur in 2013 en 2014 nog voldoende unieke variantie in het vertrouwen om de significantiedrempel te halen. Bij gebrek aan een beeldvormingsschaal in 2013 is dat niet verwonderlijk, maar in 2014 voegt dit item kennelijk nog iets toe aan de toen wel aanwezige beeldvormingsschaal. In 2015 was het item onderdeel van de beeldvormingsschaal. Inhoudelijk lijkt het item vooral om competentie te draaien, met een uitstraling naar zowel beeldvorming (bekwaam of competent bestuur) als responsiviteit (hetzelfde, maar dan als luiseterend en daarnaar handelend). Voor 2016 neem ik dit item in de vragenlijst op als potentieel onderdeel van een (nieuwe) competentieschaal.

#### **B.2.1.5. Prestaties**

Het ligt voor de hand te veronderstellen dat de prestaties van de gemeente invloed hebben op het beeld dat de inwoners van die gemeente hebben en, via dat beeld of rechtstreeks, op het vertrouwen in de gemeente. De bevindingen in de literatuur

(zie onder meer Sims, 2001) zijn wisselend<sup>16</sup>, en dat geldt ook voor de resultaten van mijn analyses. Uit de correlatieanalyses bleek dat het verband met vertrouwen afhangt van de soort prestaties. De sterkste band met vertrouwen bestaat voor de waarneming van de prestaties van het bestuur, in de vorm van rapportcijfers voor het gemeentebestuur en voor burgemeester en wethouders. Deze items heb ik buiten de regressieanalyses gelaten omdat ze qua vraagstelling bijna equivalent zijn aan de vraag naar vertrouwen; tevredenheid en vertrouwen zijn sterk verwante concepten, waarbij tevredenheid betrekking heeft op het verleden, en vertrouwen op de toekomst (Abts, 2006). De hoge correlaties met het rapportcijfer voor vertrouwen (van 0,75 tot 0,86) bevestigen de veronderstelling van samenhang. Dat een positief oordeel over het gemeentebestuur (en dus de prestaties van dat bestuur) een sterke relatie heeft met vertrouwen in de gemeente is wel een constatering die betekenis heeft, en een bevestiging van het belang van prestaties en van de bevindingen hierboven over de kwaliteit van het bestuur. Ook geeft dit aan dat het oordeel over het vertrouwen in de gemeente in belangrijke mate samenhangt met het beeld dat men heeft van het bestuur.

Het oordeel over de kwaliteit van de regelgeving (ook te zien als een prestatie van de gemeente) hangt eveneens samen met het vertrouwen in de gemeente, zij het niet erg sterk. De regelgeving komt uit de factoranalyses van 2013 als twee afzonderlijke factoren: een positief getinte en een negatief getinte, met items die positief respectievelijk negatief zijn verwoord. In de regressieanalyses doen de op deze factoren gebaseerde schalen niets.

Het oordeel over de besteding van het belastinggeld is, naast de kwaliteit van het bestuur, de enige prestatiegerelateerde indicator die in de regressieanalyses een significante bijdrage aan de verklaarde variantie levert. Dit is een resultaat dat overeenkomt met dat van Job (2005), die een verband vond tussen de tevredenheid over de besteding van het belastinggeld en vertrouwen in de lokale overheid. De resultaten van het onderzoek van Glaser en Hildreth (1999) wijzen in dezelfde richting (zij het dat het dan gaat om de bereidheid belasting te betalen). Correcte besteding van belastinggeld is een prestatie die direct met het bestuur en de kwaliteit daarvan (onder meer wat betreft belangenafweging) samenhangt. Hoewel dit item in alle jaren hoog correleert met vertrouwen, doet de positieve bijdrage aan de verklaarde variantie in de regressieanalyses zich alleen in 2015 voor, maar wel in alle drie analyses voor dat jaar met verschillende sets onafhankelijke variabelen. De correlaties tussen kwaliteit van bestuur en besteding van belastinggeld

---

16 Zie hoofdstuk 3 voor een bespreking van de gecompliceerde relatie tussen prestaties en vertrouwen.

vergelijkend, blijkt er steeds een significant en sterk (2013, 2014) of matig sterk (2015) verband te bestaan tussen deze twee antecedenten.

Het oordeel over de woonomgeving, het onderhoud van de openbare ruimte, afvalinzameling, verkeer en vervoer, baliedienstverlening, en voorzieningen, allemaal (specifieke) indicatoren voor de prestaties van de gemeente, heeft op z'n best een matig sterk verband met vertrouwen in de gemeente, zoals bleek uit de correlatieanalyses. De factoranalyses op de items die betrekking hadden op deze prestaties leverden, behalve in 2014, geen duidelijke clusterings op, zodat alleen in 2014 een schaal voor (een deel van) deze vormen van prestaties is meegenomen in de regressieanalyses. Een rapportcijfer voor dienstverlening correleerde zowel in 2014 als 2015 sterk met vertrouwen. Omdat het rapportcijfer weinig specifiek is over het soort dienstverlening<sup>17</sup> heb ik dit, net als andere rapportcijfers, niet meegenomen in de regressieanalyses. Dat gaf de meer specifieke schaal voor prestaties van 2014 en andere prestatiegerelateerde indicatoren (zoals de besteding van het belastinggeld, hiervoor besproken) de kans om unieke variantie in het vertrouwen te verklaren. De prestatieschaal draagt in 2014 niet significant bij aan de verklaarde variantie in vertrouwen, ondanks een behoorlijke correlatie met vertrouwen ( $r = 0,47$ ). Mogelijk draagt het oordeel over prestaties van de gemeente bij aan de beeldvorming, en op die manier ook aan het vertrouwen. Dat kan verklaren waarom de prestaties geen unieke variantie in het vertrouwen voor hun rekening nemen.

Ik handhaaf prestaties als verder te onderzoeken potentieel antecedent, waarbij ik een aantal verschillende soorten prestaties onderscheid.

#### **B.2.1.6. Voorspelbaarheid**

Zoals eerder besproken is voorspelbaarheid in de overheidscontext lastig te meten en vloeit voorspelbaarheid mogelijk voort uit transparantie. Ik laat voorspelbaarheid als apart te onderzoeken antecedent daarom vervallen en combineer het met transparantie.

#### **B.2.1.7. Transparantie**

De literatuur duidt op een beperkte rol voor transparantie als het gaat om vertrouwen (Grimmelikhuisen, 2012; Tolbert & Mossberger, 2006). Transparantie gaat in mijn operationalisering over de toegankelijkheid van informatie over de ge-

---

<sup>17</sup> Zoals Bouckaert en Van de Walle (2003) aangeven, is tevredenheid erg dienstenspecifiek, en heeft het daardoor minder betekenis op geaggregeerd niveau (zoals gemeten door het rapportcijfer voor de dienstverlening als geheel). Het kan alleen geïnterpreteerd worden in relatie tot het belang van een bepaalde dienst en de antwoorden worden gemakkelijk beïnvloed door de sfeer in de samenleving.

meente. Als inwoners iets over of van de gemeente willen weten, kunnen ze dan gemakkelijk aan die informatie komen? Datgene wat de respondenten weten van de gemeente, uit de krant of via de website of op andere manieren, bepaalt (veronderstel ik) mede het beeld dat ze van de gemeente hebben. In 2013, bij het ontbreken van een beeldvormingsschaal, draagt het oordeel over gemeentelijke informatievoorziening (een indicator voor transparantie) significant bij aan het verklaren van de variantie in het vertrouwen. In 2015, met wel een beeldvormingsschaal, gebeurt dat niet. Mogelijk voegt de transparantie-indicator onvoldoende unieke variantie toe boven die van beeldvorming.

Transparantie draagt, verwacht ik, eveneens bij aan de inschatting van de responsiviteit van de gemeente. De schaal met het oordeel over de gemeentelijke informatievoorziening correleert in 2015 sterk met zowel de schaal voor responsiviteit als die voor beeldvorming; in beide gevallen met  $r = 0,53$ . Transparantie combineer ik in mijn basismodel, zoals hiervoor aangegeven, met voorspelbaarheid.

### **B.2.1.8. Leefbaarheid en veiligheid**

Een belangrijke taak van de gemeente is het zorgen voor een veilige leefomgeving: leefbaarheid en veiligheid. De indicatoren die op deze prestaties betrekking hebben leveren in de regressieanalyses geen significante bijdrage aan het verklaren van de variantie in het vertrouwen. De leefbaarheids- en veiligheidsschaal van 2013, die wel significant bijdraagt, heeft meer betrekking op de responsiviteit van de gemeente rond leefbaarheid en veiligheid dan op het leefbaarheids- en veiligheidsniveau op zich. De schaal voor onveiligheidsgevoelens, ook in 2013, levert geen significante bijdrage aan de verklaarde variantie in de regressieanalyse. Een andere indicator in 2013 voor leefbaarheid, een schaal voor sociale samenhang in de buurt, levert evenmin een bijdrage. In de correlatieanalyses waren de verbanden tussen leefbaarheid en veiligheidsgerelateerde items en vertrouwen steeds zwak; alleen het rapportcijfer voor veiligheid correleerde matig sterk met vertrouwen. Op grond van de bevindingen van Rahn en Rudolph (2002) en Glaser en Denhardt (2000) was een iets sterkere relatie te verwachten geweest. De operationalisering en onderzoeksmethodes zijn echter zo divers dat alleen dat al de verschillen kan verklaren. De correlaties van sociale samenhang en van onveiligheidsgevoelens met de andere antecedenten waren steeds zwak tot geheel afwezig.

Als een van de prestatie-aspecten van de gemeente maakt de schaal voor onveiligheidsgevoelens opnieuw deel uit van het onderzoek in 2016, maar de verwachtingen voor een bijdrage aan het vertrouwen zijn op basis van de exploratieresultaten beperkt.



## **Relatie tussen de antecedenten**

De analyses op de drie bestanden hebben laten zien welke van de gemeten antecedenten een relatie met vertrouwen hebben, en welke van die antecedenten in regressieanalyses het meest bijdragen aan het verklaren van variantie in vertrouwen. Dat heeft, in combinatie met bevindingen in de literatuur, geleid tot een selectie van antecedenten die ik in mijn basismodel kan onderbrengen, maar daarmee is er nog geen duidelijkheid over hoe de antecedenten zich onderling tot elkaar verhouden. De antecedenten correleren onderling, soms zelfs sterk, maar of dit betekent dat zij gedeeltelijk eenzelfde (hoger orde) concept vertegenwoordigen of dat sommige antecedenten antecedent van andere antecedenten zijn, is niet op voorhand duidelijk. Recent onderzoek van PytlikZillig et al. (2016) naar de dimensionaliteit van vertrouwensconstructen leidt tot meer inzicht in deze kwestie.

PytlikZillig et al. (2016) constateren dat vertrouwen veel facetten heeft en multidimensionaal is. Er bestaan echter belangrijke hiaten in de kennis over de verhouding *tussen* de constructen (in mijn onderzoek de antecedenten). Hun onderzoek richt zich op de dimensionaliteit van vertrouwensconstructen in vier verschillende institutionele contexten. Eén van die contexten is de lokale overheid. Een belangrijke constatering van PytlikZillig en haar collega's is, dat er vanuit een theoretisch perspectief vele conceptueel te onderscheiden vertrouwensrelevante concepten kunnen zijn, maar dat tegelijkertijd, vanuit het perspectief van metingen, het zo kan zijn dat sommige conceptueel verschillende constructen statistisch of praktisch niet van elkaar te onderscheiden zijn.

In empirische onderzoeken is verder veelal maar een beperkt aantal constructen opgenomen. Je kunt niet de dimensionaliteit van constructen kennen die je niet hebt gemeten. Daarom hebben PytlikZillig et al. (2016) zoveel mogelijk in de literatuur onderkende vertrouwensconstructen geïnventariseerd en opgenomen in een aantal modellen. Ieder van die modellen gaf de constructen op een andere manier weer: van een groot aantal afzonderlijke constructen, via een steeds kleiner aantal samengeklonterde constructen, tot een model met slechts twee constructen (vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen). Zie Tabel 5.5, overgenomen uit PytlikZillig et al. (2016):

PytlikZillig et al (2016) toetsten de passendheid van de modellen met bevestigende factoranalyses in vier verschillende onderzoeken, ieder in een andere institutionele context, waaronder de lokale overheid. De onderzochte constructen komen overeen met veel antecedenten in mijn onderzoek, en betreffen ook het vertrouwen zelf (direct/unspecified trust en loyal trust).

Belangrijke resultaten uit het onderzoek van PytlikZillig et al. (2016):

- Het vele factorenmodel (de eerste kolom in Tabel 5.5) paste in alle gevallen het best bij de data. *Post hoc* modellen lieten zien dat het toevoegen van hogere orde factoren leidde tot betere passendheid dan het samenvoegen van factoren. Dit betekent dat de afzonderlijke constructen voor verschillende groepen respondenten in verschillende contexten van elkaar onderscheidbaar zijn. De items die de verschillende vertrouwensconstructen vertegenwoordigden zijn dus niet equivalent. Respondenten maken onderscheid tussen items die soortgelijke maar niet identieke constructen meten (bijvoorbeeld *gedeelde waarden* en *eerlijkheid*, beide onderdeel van de integriteit uit het model van Mayer et al., 1995).
- Een probleem bij het onderzoeken van één instituut op één moment is, dat als de respondenten hetzelfde denken over het relatieve belang van twee dimensies (bijvoorbeeld zorg en competentie) maar alleen verschillen in hoe hoog ze de institutie op beide dimensies beoordelen, de factoranalyse geen onderscheid kan maken tussen beide dimensies. Stel dat twee dimensies even belangrijk zijn; dan krijgen ze dezelfde score. Bij de ene respondent bijvoorbeeld beide dimensies een hoge, bij de andere beide een lage. Maar in de factoranalyse vallen de dimensies dan samen.
- Hoewel ongespecificeerd vertrouwen alleen in onderzoeken 1 tot en met 3 werd gemeten, was in alle drie de onderzoeken *care* (welwillendheid, responsiviteit) het construct dat het meest verband hield met ongespecificeerd vertrouwen. Deze bevinding spoort met mijn eigen resultaten, die een belangrijke rol voor responsiviteit/welwillendheid laten zien in relatie tot vertrouwen in de lokale overheid.

De benadering van PytlikZillig et al. (2016) en die van mij is wezenlijk verschillend, maar de resultaten van het ene onderzoek zijn relevant voor het andere.

PytlikZillig en collega's keken naar de constructen die, volgens de literatuur over vertrouwen, verschillende dimensies vormen van vertrouwen of betrouwbaarheid. Vervolgens hebben ze gekeken of dit inderdaad van elkaar te onderscheiden constructen zijn, op basis van bevestigende factoranalyses op onderzoeksgegevens uit vier verschillende contexten. Door de constructen op verschillende manieren met elkaar te combineren tot kleinere aantallen constructen maakten de auteurs een zevental modellen, en keken ze voor de vier contexten welke modellen het best bij de data passen. Overigens is hier de opmerking in een andere publicatie waar één van de auteurs (Hamm) aan meewerkte wel relevant: Hamm et al. (2016) stellen dat veel van de kernwoorden uit de diverse conceptualisaties van vertrouwen beter kunnen worden beschouwd als antecedent. Dat is ook de benadering die ik voor mijn onderzoek kies:

**Tabel 5.5:** Vertrouwensconstructen in de onderzoeken van PytlikZillig et al. (2016).*Conceptual measurement models of trust-relevant constructs examined in the current studies*

MF: Many-Factor Constructs*	6F: Six-Factor	5F: Five-Factor	4Fa: Four-Factor, Ability/Warmth	4Fb: Four-Factor, Positive/Negative	3F: Three-Factor	2F: Two-Factor
Dispositional Trust <sup>1,2,3</sup>	<i>Disposition. Trust</i>	<i>Disposition. Trust</i>	<i>Disposition. Trust</i>	<i>Disposition. Trust</i>	<i>Disposition. Trust</i>	<i>Disposition. Trust</i>
Direct/Unspecified Trust <sup>1,2,3</sup>	<i>Trust</i>	<i>Trust</i>	<i>Trust</i>	<i>Trust</i>	<i>Trust</i>	<i>Institutional Trust</i>
Loyal Trust <sup>1,2</sup>						
Perceived Competence <sup>1,2,3,4</sup>	<i>Perceived Ability</i>	<i>Perceived Ability</i>	<i>Perceived Ability</i>	<i>Positive Attitudes</i>	<i>Perceived Trustworth.</i>	
Perceived Legitimacy <sup>1,2,3,4</sup>						
Perceived Care <sup>1,2,3,4</sup>	<i>Perceived Benevolence</i>	<i>Perceived Benevolence</i>	<i>Perceived Warmth</i>			
Perceived Voice <sup>1,2,3,4</sup>						
Perceived Honesty <sup>1,2,4</sup>	<i>Perceived Integrity</i>	<i>Perceived Integrity</i>				
Perceived Fairness <sup>1,2,3,4</sup>						
Perceived Shared Values <sup>1,2,3,4</sup>	<i>Values/ Identificat.</i>	<i>Integrity (Cont.)</i>	<i>Negative Attitudes</i>			
Cynical Beliefs <sup>1,2,3,4</sup>						
Perceived Bias <sup>1,3,4</sup>						

\*Many-Factor (MF) Model treats each construct as a factor not combined with any other constructs. Other models combine indicated factors separated in the MF model. Superscripts indicate constructs <sup>1</sup>included in Study 1, <sup>2</sup>included in Study 2, <sup>3</sup>included in Study 3, and <sup>4</sup>included in Study 4. Abbreviations: Identificat. = Identification, Trustworth. = Trustworthiness, Disposition. = Dispositional.

(uit: PytlikZillig et al., 2016)

Mijn benadering begint eveneens bij de literatuur. De verschillende constructen die in de literatuur in verband worden gebracht met vertrouwen zijn bij mij de potentiële antecedenten die tot vertrouwen leiden. Voor zover ik over meetgegevens voor die antecedenten beschik, heb ik gekeken of deze antecedenten inderdaad een relatie hebben met vertrouwen. Verder heb ik met exploratieve factoranalyses onder meer gekeken of het aantal antecedenten te verminderen is door clustering tot een beperkter aantal. Daarna heb ik met regressieanalyses onderzocht welke antecedenten vertrouwen het best voorspellen. Mijn volgende stap is het construeren van een basismodel, op basis van de literatuur en indachtig de empirische bevindingen. Daarbij kunnen de conclusies van PytlikZillig en collega's goede diensten bewijzen.

## Een basisvertrouwensmodel en realistischere modellen

PytlikZillig et al. (2016) waarschuwen ervoor te snel constructen samen te voegen. Het feit dat constructen hoog correleren kan de oorzaak zijn van het moeilijk van

elkaar kunnen onderscheiden van die constructen. Dat speelt bijvoorbeeld als twee constructen ten opzichte van elkaar bij alle respondenten in dezelfde verhouding tot elkaar staan (bijvoorbeeld: als hoog scorend op de een, dan ook hoog scorend op de ander). Ze gaan dan in factoranalyses op dezelfde factor laden. Anderzijds: als constructen zo samenhangen dat ze praktisch gesproken niet van elkaar te onderscheiden zijn, is het de vraag of het zinnig is theoretisch onderscheid tussen die constructen te maken. Dat zou wel het geval kunnen zijn als interventie nodig is (bijvoorbeeld om het vertrouwen te vergroten) en die interventie wél verschilt per construct.

Met elkaar samenhangende constructen kunnen er ook voor zorgen dat geen van die constructen significant bijdraagt aan de verklaarde variantie in regressieanalyses. Dat kan mij in het huidige onderzoek parten hebben gespeeld: slechts weinig antecedenten droegen significant bij aan de verklaarde variantie (hoewel de hoeveelheid verklaarde variantie wel aanzienlijk was), ondanks op zich stevige correlaties met vertrouwen en tussen antecedenten onderling. Echter: die correlaties zijn geen van alle excessief, en de hoogste zijn die tussen beeldvorming en responsiviteit, die wél allebei significant aan de verklaarde variantie bijdragen. Enige voorzichtigheid bij de conclusie dat een construct of antecedent niet van belang is omdat het niets doet in de regressieanalyse blijft evenwel geboden. Omdat op voorhand niet valt aan te geven in welk causaal verband de antecedenten tot elkaar staan, als er al sprake is van een causaal verband, neem ik in het basismodel alle antecedenten op hetzelfde niveau op, met rechtstreeks invloed op vertrouwen. Binnen het basismodel onderken ik een aantal clusters van antecedenten die op theoretische en/of empirische gronden met elkaar verwant zijn. Ik sluit daarbij aan bij de clusters uit hoofdstuk 3: endogene en exogene antecedenten, en binnen de endogene antecedenten relationele versus instrumentele.

Ik verwacht, op basis van de analyses op de drie databestanden uit 2013, 2014 en 2015, dat de exogene antecedenten niet of nauwelijks bijdragen aan de verklaring van het vertrouwen in de lokale overheid. Interessant is, in hoeverre de eerder niet gemeten stereotypen of de houding tegenover de overheid een rol spelen bij het verklaren van het vertrouwen in de gemeente, en hetzelfde geldt voor emoties. Van de endogene antecedenten is op voorhand wel een substantiële bijdrage in de verklaring van vertrouwen te verwachten. Het grootste deel komt, gezien de resultaten van de exploratieve analyses, waarschijnlijk voor rekening van responsiviteit/welwillendheid en beeldvorming/competentie.

Dit basismodel is vergelijkbaar met het vele factorenmodel van PytlikZillig et al. (2016). Het model is echter (veel te) omvangrijk en houdt geen rekening met onderlinge relaties tussen de antecedenten. Voor de meeste antecedenten heb ik

in de literatuur een relatie met vertrouwen kunnen vinden (zowel op theoretische als empirische basis), en zelf heb ik voor de meeste endogene antecedenten empirisch een relatie met vertrouwen kunnen vaststellen in de context van de gemeente Zwijndrecht.

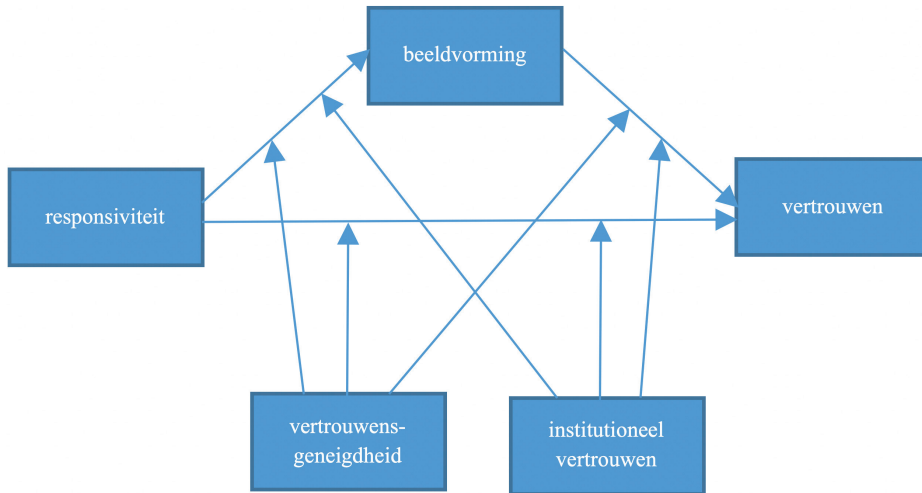
Een realistischer model houdt wél rekening met onderlinge relaties en sluit aan bij zowel de literatuur als de conclusies uit de analyses in dit hoofdstuk. Dat betekent dat in een dergelijk model de dominante invloed van responsiviteit en beeldvorming tot uitdrukking komt en dat het aansluit bij het model van Mayer et al. (1995), wat in diverse contexten een goed bruikbaar model is gebleken.

Het eenvoudigst is een model met uitsluitend responsiviteit en beeldvorming als antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid en verder niks. Een dergelijk model verklaart veel variantie en is het minst complex: alle antecedenten die niet substantieel bijdragen aan vertrouwen zijn weggelaten. Responsiviteit en beeldvorming correleren onderling hoog, maar horen niet tot dezelfde dimensie. In termen van Mayer et al. (1995) gaat het om respectievelijk welwillendheid en competentie. Het derde betrouwbaarheidselement, integriteit, hangt sterk samen met beeldvorming en draagt niet zelfstandig significant bij aan vertrouwen, en ook vertrouwensgeneigdheid, wat een persoonsgebonden antecedent is, doet dat niet.

De vraag die dan resteert is hoe de onderlinge relaties tussen responsiviteit, beeldvorming en vertrouwen verlopen. Het is denkbaar dat de perceptie van de responsiviteit van de gemeente bijdraagt aan het algehele beeld inwoners van de gemeente hebben ofwel aan de reputatie van de gemeente. Dat betekent dat, naast een rechtstreekse invloed van responsiviteit op vertrouwen, er ook een indirecte invloed kan zijn via beeldvorming. Beeldvorming is dan een mediator. Alle relaties tussen responsiviteit, beeldvorming en vertrouwen kunnen worden gemodereerd door persoonsgebonden variabelen, zoals vertrouwensgeneigdheid dat doet in het model van Mayer et al. (1995). Naast vertrouwensgeneigdheid zou het kunnen gaan om institutioneel vertrouwen, maar ook de in dit stadium nog niet gemeten persoonsgebonden variabelen als emoties en stereotypen. Dat leidt dan tot dit model (Figuur 5.1), waarbij in plaats van vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen ook andere persoonsgebonden variabelen kunnen worden gelezen:

De antecedenten van responsiviteit en beeldvorming onderzoek ik in hoofdstuk 9, maar op voorhand is mijn verwachting dat (de perceptie van) responsiviteit meer aan beeldvorming bijdraagt dan omgekeerd. Daarom kies ik in het model voor beeldvorming als mediator van de relatie tussen responsiviteit en vertrouwen, en niet omgekeerd voor responsiviteit als mediator van de relatie tussen beeldvorming en vertrouwen.

**Figuur 5.1:** Model voor vertrouwen in de lokale overheid



De modererende rol van vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen, maar ook andere persoonsgebonden variabelen, is waarschijnlijk beperkt, gezien de nagenoeg afwezige bijdrage van deze variabelen aan verklaarde variantie in de regressieanalyses. Als er een modererend effect optreedt, kan dat twee kanten op werken: positief, dat wil zeggen dat veel vertrouwensgeneigdheid leidt tot een groter effect van responsiviteit op vertrouwen, of negatief, wat inhoudt dat bij veel vertrouwensgeneigdheid de perceptie van veel responsiviteit een relatief minder sterk effect heeft. Voor institutioneel vertrouwen geldt mutatis mutandis hetzelfde. Een onderzoek waarin dit modererende effect van vertrouwensgeneigdheid op vertrouwen is getoetst, in de context van vertrouwen in webwinkels en met een positief effect als hypothese, kon geen significant positief effect aantonen (Lee & Turban, 2001).

In de volgende vier hoofdstukken, deel 3 van dit proefschrift, staan mijn eigen enquête uit 2016 en de toetsen op basis van die data centraal. Met een regressieanalyse toets ik het basismodel (hoofdstuk 7) en met SEM (hoofdstuk 8) een aantal alternatieve vertrouwensmodellen zoals geformuleerd in hoofdstukken 3 en 5. De resultaten geven aanleiding wat meer in detail te kijken naar responsiviteit en beeldvorming (hoofdstuk 9). Met mediatie-, moderatie- en conditionele procesanalyse (hoofdstuk 10) onderzoek ik vervolgens of het realistische model van Figuur 5.1 en varianten daarop houdbaar zijn. Verder toets ik de nu volgende hypothesen, geformuleerd op basis van de literatuur en de exploratieve analyses, en presenteer de conclusies in het afsluitende hoofdstuk 11, waarin ook de onderzoeksvragen worden beantwoord.

## **Hypotheses**

In dit onderzoek gaat het om het vertrouwen in de lokale overheid, ofwel “de gemeente”. In de enquête van 2016 (zie hoofdstuk 6 en Appendix B) vraag ik een rapportcijfer te geven voor het vertrouwen in “de gemeente”. Verder gaat een aantal andere vragen ook over “de gemeente”. Aan het slot van de enquête vraag ik waar de respondenten bij de beantwoording van deze vragen in de eerste plaats dachten: gemeenteraadsleden, burgemeester en wethouders, ambtenaren, een combinatie van deze drie, of iets anders. Mijn vermoeden vooraf is dat veruit de meeste mensen bij vragen over de gemeente aan een combinatie denken en dus conform Suijkerbuijk (1983; zie hoofdstuk 3) aan een samengesteld object waarvan de deelobjecten zelf weer collectiva zijn. Dat brengt me bij de eerste te toetsen hypothese van het onderzoek:

### ***Hypothese 1***

Bij het beantwoorden van vragen over “de gemeente” denken inwoners primair aan een combinatie van gemeenteraadsleden, burgemeester en wethouders, en ambtenaren.

De analyses op de bestanden van 2013, 2014 en 2015 laten zien dat het, in de context van gemeenten, bij welwillendheid vooral om responsiviteit handelt. Dat is de *voice* component van welwillendheid uit het model van Mayer et al. (1995); daarnaast kent welwillendheid een *care* component (PytlikZillig et al., 2016). Als je, zoals Alink (2014) deed, bij de operationalisering van welwillendheid, in de context van politiek vertrouwen, de *voice*-component achterwege laat en alleen *care* gebruikt, in een operationalisering die vooral bij interpersoonlijke relaties past, zie je vervolgens dat welwillendheid geen relatie met vertrouwen heeft. Bij competentie gaat het vooral om de beeldvorming daaromtrent bij de respondent, ofwel de reputatie of het imago van de gemeente. Integriteit blijkt sterk te correleren met vertrouwen, maar levert geen zelfstandige bijdrage aan de verklaarde variantie in vertrouwen in de regressieanalyses. Dat kan je zien als steun voor de opvatting van PytlikZillig et al. (2016) die vinden dat je welwillendheid en integriteit zou kunnen combineren omdat vroeg in een relatie beide moeilijk van elkaar te onderscheiden zijn. De empirische bevindingen in 2014 en 2015 (factoranalyses) daarentegen indiceren eerder een combinatie van integriteit met beeldvorming en dus competentie, hoewel er ook steeds een behoorlijke lading op de factor responsiviteit zit.

Hoewel integriteit volgens de literatuur, bijvoorbeeld Downe et al. (2013), Job (2005), J. Kim (2005), Mayer et al. (1995), McKnight en Chervany (2001), Segovia Arancibia (2008), Solé-Ollé & Sorribas-Navarro (2014), Van der Meer (2003) en Vi-

goda-Gadot (2007), een belangrijk antecedent voor vertrouwen zou moeten zijn, geven de analyses van de databestanden eerder in dit hoofdstuk daar geen steun voor als het gaat om vertrouwen in specifiek de lokale overheid. Daarom luidt de tweede hypothese:

***Hypothese 2***

Integriteit is geen afzonderlijk te onderscheiden antecedent voor vertrouwen in de lokale overheid in het best passende vertrouwensmodel.

Welwillendheid en competentie komen in de literatuur (wederom onder meer Mayer et al. (1995) en McKnight en Chervany (2001) en op hun werk gebaseerde andere onderzoeken) naar voren als belangrijke antecedenten van vertrouwen in diverse contexten. De explorerende analyses leverden twee sterk verwante factoren, responsiviteit en beeldvorming, op die verreweg de meeste variantie in vertrouwen in de gemeente verklaarden. Daarom:

***Hypothese 3***

Van alle antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid zijn responsiviteit (welwillendheid) en beeldvorming (bestuurlijke competentie) de belangrijkste.

Op grond van de in hoofdstuk 3 aangehaalde onderzoeken kan ik niet met zekerheid concluderen dat de vertrouwensgeneigdheid en sociaal vertrouwen invloed hebben op vertrouwen in de lokale overheid, maar het omgekeerde ook niet. Omdat de vertrouwensgeneigdheid deel uitmaakt van het model van Mayer et al. (1995) en invloed van dit antecedent op vertrouwen in de lokale overheid niet op basis van beschikbaar empirisch onderzoek kan worden uitgesloten, beschouw ik de combinatie vertrouwensgeneigdheid/sociaal vertrouwen als te onderzoeken potentieel antecedent. Tegelijkertijd veronderstel ik, op basis van onderzoek naar de culturele versus institutionele verklaring van vertrouwen zoals besproken in hoofdstuk 3 (Mishler & Rose, 2001; Schoon & Cheng, 2011; Shaleva, 2015), dat vertrouwensgeneigdheid geen rol van betekenis speelt bij het verklaren van vertrouwen in de lokale overheid. Voor institutioneel vertrouwen, een vergelijkbaar exogeen antecedent, verwacht ik hetzelfde. Dat leidt mij tot de volgende hypothese:

***Hypothese 4***

Vertrouwensgeneigdheid en institutioneel spelen geen rol van betekenis bij het tot stand komen van vertrouwen in de lokale overheid.







# DEEL III



# Hoofdstuk 6

*Methoden en data onderzoek 2016*



## Inleiding

Om het basismodel en het realistische model uit hoofdstuk 5, de modellen uit hoofdstuk 3 en de hypothesen uit het vorige hoofdstuk te kunnen toetsen en de onderzoeksvragen te beantwoorden, heb ik in 2016 een uitvoerige enquête uitgezet in de zes Drechtstedengemeenten, resulterend in een dataset met 1.588 respondenten. In dit hoofdstuk beschrijf ik de enquête en de dataset, inclusief de erin opgenomen indicatoren en de schaalconstructie. Voorafgaand komen enige methodologische kwesties aan de orde en ga ik in op de eisen die de gebruikte technieken aan de data stellen en in hoeverre daaraan is voldaan. De analyses volgen in hoofdstukken 7 tot en met 10.

## Uit te voeren analyses

De analyses vallen in drie delen uiteen: eerst toepassing van de gebruikelijke parametrische technieken (correlatie-, factor-, regressie- en variantieanalyses), daarna modelanalyses met Structural Equation Modeling (SEM), en tot slot mediatie- en moderatieanalyses. Al deze technieken stellen eisen aan de data. Met name rond het gebruik van SEM spelen enige kwesties die ik in dit hoofdstuk uitvoerig bespreek.

## Eisen aan de data bij correlatie-, factor-, regressie- en variantieanalyses

Zoals ook in hoofdstuk 4 besproken brengt het toepassen van parametrische technieken enige eisen met zich mee. Het gaat onder meer om het meetniveau, de onafhankelijkheid van de observaties, de beschikbaarheid van gegevens voor gerelateerde paren, normaliteit, en lineariteit. Zie daarvoor onder meer ook Tabachnick en Fidell (2014, hst. 4). Verder speelt de kwestie van common method variantie of common source variantie bij gebruik van survey data.

## Meetniveau

Nagenoeg alle antecedenten zijn in 2016 gemeten met vijf- of meerpunts likert-schalen. Hoewel dit formeel een ordinaal meetniveau is, kunnen dergelijke schalen behandeld worden als waren ze van intervalniveau. Zie hoofdstuk 4 voor de argumentatie.

## Onafhankelijkheid van de observaties, en gerelateerde paren

De metingen moeten onafhankelijk van elkaar zijn: wat een respondent antwoordt moet onafhankelijk zijn van wat andere respondenten antwoorden. Dat is in dit onderzoek het geval door de manier waarop de vragenlijsten zijn uitgezet en ingevuld. Verder moet bij iedere berekening voor iedere respondent voor beide variabelen een score beschikbaar zijn. Ook dat is het geval.

### **Normaliteit**

Om parametrische technieken te mogen gebruiken, moeten de scores op iedere variabele normaal verdeeld zijn en dus niet te hoge of lage “pieken” (kurtosis) vertonen of te asymmetrisch zijn (scheef, teveel scores links dan wel rechts van het midden). Bij grotere steekproeven, van meer dan 200 respondenten, hoeft minder stringent aan de voorwaarden rond normaliteit te worden voldaan (Tabachnick & Fidell, 2014, p. 114). Mijn dataset van 2016 heeft een omvang van meer dan 1.500 respondenten. Enige afwijking wat betreft normaliteit is daarom niet problematisch. Ik heb voor alle variabelen die ik in mijn analyses gebruik de histogrammen beoordeeld op de normaliteit (pieken en scheefheid). Verder heb ik de *normal probability plots*, of *P-P-plots*, bekeken. In deze plots worden de waargenomen waarden afgezet tegen de verwachte waarden bij een normaalverdeling. Een redelijk rechte lijn duidt op een normaalverdeling. Geen van de gebruikte variabelen lijkt de voorwaarde van normaliteit ernstig te schenden, tenzij anders aangegeven. Gezien de omvang van de steekproeven kan ik daarom de voorgenomen parametrische technieken toepassen.

### **Lineariteit**

De relatie tussen de variabelen moet lineair zijn. Dat is niet altijd even simpel vast te stellen, maar de inspectie van scatterplots geeft geen aanleiding ernstige schending van deze eis te veronderstellen.

### **Multicollineariteit en singulariteit**

Van multicollineariteit is sprake als de onafhankelijke variabelen zeer sterk met elkaar correleren,  $r = 0,90$  of hoger. Dit is in mijn onderzoek niet het geval. Maar de correlatie tussen enkele schalen zit daar niet ver vanaf. Zie hoofdstuk 7 voor de naar aanleiding daarvan genomen maatregelen.

Singulariteit ontstaat als een onafhankelijke variabele een combinatie van andere onafhankelijke variabelen is, bijvoorbeeld als zowel subschalen als de totale schaal tegelijkertijd worden gebruikt. Mijn schalen maken geen gebruik van items die ook in andere schalen zijn opgenomen, met uitzondering van de stereotypeschalen. Ik heb zowel schalen met gecombineerd positieve en negatieve stereotypen, als afzonderlijke schalen voor positieve en negatieve stereotypen (zie hieronder). Beide komen niet tegelijkertijd in een en dezelfde analyse voor.

### ***Common method variance of common source bias***

Bij het gebruik van survey data voor zowel de afhankelijke als onafhankelijke variabelen bestaat er kans op het stelselmatig vinden van te hoge correlaties, of

juist te lage, hoewel meestal het risico op te sterke correlaties wordt genoemd (George & Pandey, 2017; Podsakoff, Mackenzie, Lee & Podsakoff, 2003; Podsakoff, Mackenzie & Podsakoff, 2012). Dit risico is niet altijd te vermijden en ook zijn alternatieve onderzoeksmethoden, zoals het gebruik van data uit verschillende bronnen, niet altijd beter. George en Pandey (2017) voeren goede argumenten aan om het risico op common source bias niet te overschatten (wat op dit moment in met name bestuurskundig onderzoek veel voor komt), maar zorgvuldigheid is uiteraard vereist. Een indicatie voor het bestaan van common source bias kan zijn dat *alle* variabelen in het onderzoek significant correleren met de afhankelijke variabele (George & Pandey, 2017). In mijn onderzoek zijn daar geen aanwijzingen voor. Een behoorlijk deel van de gemeten items (en dan gaat het om meer dan de uiteindelijk in de analyses gebruikte schalen) correleert niet significant of zeer zwak met vertrouwen, ondanks de omvang van de steekproeven in alle onderzoeksjaren. Omdat mijn onderzoek om percepties draait, is er geen alternatieve wijze van dataverzameling mogelijk. Wat wel kan, en een goede manier is om de kans op common source bias te minimaliseren, is zorgen dat de afhankelijke en onafhankelijke variabelen op een verschillende manier worden gemeten: bijvoorbeeld niet allebei met likertschalen (Podsakoff et al., 2012). Dat is in mijn onderzoek gedaan door te kiezen voor een rapportcijfer als afhankelijke variabele, terwijl de meeste onafhankelijke variabelen bestaan uit likertschalen. In vervolgonderzoek op basis van de uitkomsten van mijn onderzoek kan naar de mogelijkheid van experimenten worden gekeken om tot verdere verdieping te komen en de common method variantie verder te verlagen.

### **Eisen aan de data bij SEM en gekozen schattingsmethode**

Het gebruik van SEM stelt eisen aan de data. Om te beginnen moet het sample groot zijn. SEM is een grote sample techniek. In veel, misschien wel de meeste, gepubliceerde SEM-onderzoeken is de steekproef te klein: vaak met een N rond de 200 (Kline, 2016). In mijn onderzoek is de N groot ( $N = 1.588$ ), en dat heeft als keerzijde het nadeel dat bij significantietesten heel kleine afwijkingen tussen model en data al significant zijn, hoewel inhoudelijk misschien irrelevant.

Ik gebruik voor alle analyses Maximum Likelihood Estimation als schattingsmethode. De indicatoren moeten dan multivariaat normaal verdeeld zijn en van continu meetniveau. Ook mogen er niet teveel multivariate uitbijters zijn. Tevens moeten de observaties onafhankelijk van elkaar zijn (Arbuckle, 2014; Byrne, 2010). Deze assumpties gelden voor veel statistische technieken, waaronder regressie- en factoranalyses. Zonder er in het vervolg bij de afzonderlijke analyses op in te gaan, meld ik hier dat ik de data steeds op deze aspecten heb bekeken en geen ernstige



afwijkingen heb geconstateerd. Maar in de echte wereld zijn scores zelden perfect normaal verdeeld. Er zijn evenwel manieren om data beter aan de eis van normaliteit te laten voldoen. Dan gaat het met name om het gebruik van pakketjes items en schalen in plaats van losse items.

### **Items vs. pakketjes vs. schalen bij SEM**

Bij de analyse van de modellen voor vertrouwen in de lokale overheid zijn drie aanpakken mogelijk: op basis van de losse items uit de vragenlijst, op basis van pakketjes items, of op basis van de geconstrueerde schalen als indicatoren voor de constructen in het model.

In SEM kan je de losse items opnemen als indicatoren voor de latente factoren (de schalen). Het voordeel van deze aanpak is, dat je alle informatie uit de items gebruikt. Nadeel kan het grote aantal items zijn, wat tot complexere modellen leidt. Verder geldt bij likertschalen het nadeel dat de afzonderlijke items “minder continu” zijn dan de schalen, ofwel: schalen voldoen beter aan de voorwaarde van continuïteit dan afzonderlijke vijfpunts items. Zie Kline (2016, p. 332) voor een beknopte uitleg over waarom het gebruiken van parcels (pakketjes items) of schalen beter kan zijn dan dat van de losse items, maar ik bespreek de argumenten pro en contra pakketjes en de voorwaarden waaronder ze gebruikt mogen worden ook hieronder even kort.

Een belangrijk voordeel van het gebruik van pakketjes is dat ze betrouwbaarder zijn dan losse items (Coffman & MacCallum, 2005) en dat de data dan beter een normaalverdeling benaderen dan bij gebruik van afzonderlijke items (Bandalos, 2002; Rocha & Chelladurai, 2012). Daarmee verminderen ook problemen met gepiektheid of scheefheid (kurtosis of skewness).

Verder heeft het gebruik van pakketjes het voordeel dat het aantal indicatoren in het model afneemt. Dat leidt tot een lagere orde correlatiematrix en daarmee tot een grotere kans op passendheid van het model (Coffman & MacCallum, 2005).

Een belangrijke voorwaarde voor het gebruiken van pakketjes is dat deze uni-dimensionaal moeten zijn (Bandalos, 2002; Rocha & Chelladurai, 2012; Kline, 2016). Voor de data van 2016 heb ik een aantal schalen geconstrueerd, gebaseerd op de analyses uit de voorgaande jaren. Deze schalen zijn uni-dimensionaal, zoals blijkt uit factoranalyses, en hebben een goede betrouwbaarheid zoals aangegeven door Cronbachs  $\alpha$ . Aan deze belangrijke voorwaarde kan ik derhalve zonder problemen voldoen als ik schalen in de analyses zou willen gebruiken. En voor pakketjes, samengesteld uit items van de schalen, geldt dan hetzelfde.

Gegeven de discussie in SEM-land over het al dan niet gebruiken van geaggregeerde items in analyses, en om mijn aanpak bij de analyses toe te lichten, sta ik

hier nog even stil bij twee uitstekende artikelen van SEM-autoriteit Todd D. Little en collega's: *To Parcel or Not to Parcel: Exploring the Question, Weighing the Merits* (Little, Cunningham, Shahar & Widaman, 2002), en *Why the Items versus Parcels Controversy Needn't Be One* (Little, Rhemtulla, Gibson & Schoemann, 2013). Om maar met de conclusie te beginnen: zowel voor- als tegenstanders van parceling (pakketjesvorming) hebben een deel van de tijd gelijk, maar geen van beide hebben altijd gelijk. Het hangt van het doel van de onderzoeker af. Als de onderzoeker geïnteresseerd is in de effecten van een latente variabele op een bepaald niveau van generalisatie, zoals bijvoorbeeld bij intelligentie, dan kunnen schalen of pakketjes items versturende factoren uitmiddelen. In die gevallen zijn schalen of pakketjes toegestaan. Als het daarentegen gaat om de dimensionaliteit van meting op het niveau van individuele items, dan kan dat uitmiddelen juist de effecten maskeren die de onderzoeker bestudeert (Little et al., 2002). In mijn onderzoek gaat het bij antecedenten als responsiviteit en beeldvorming om meer gegeneraliseerde concepten en niet om de specifieke inhoud van de afzonderlijke items. Schalen en pakketjes zijn daarom bruikbaar in de analyses.

Little et al. (2002, 2013) onderscheiden twee filosofische posities in het debat over schalen en pakketjes: de empirisch-conservatieve en de pragmatisch-liberale. Empirisch-conservatieven vinden dat alle bronnen van variantie in ieder individueel item vertegenwoordigd moeten zijn in multivariate statistische modellen die een bepaalde schaal betreffen. Het niet-vertegenwoordigen van een of meer bronnen van variantie, hoe klein dan ook, in het model kan leiden tot afwijkingen in schattingen van andere belangrijke parameters in het model. Pragmatisch liberalen daarentegen stellen dat het representeren van iedere en elke bron van variantie in ieder item, vooral op een a priori basis, onmogelijk is. Onderzoekers kunnen niet iedere bron van variantie in elk item kennen. Je kan alleen maar hopen dat je model de belangrijke gemeenschappelijke bronnen van variantie over samples van items vertegenwoordigt. Als kleine invloeden die inhoudelijk triviaal maar empirisch significant zijn niet op a prioribasis kunnen worden voorspeld, zijn ze moeilijk of onmogelijk te onderscheiden van toeval. In plaats van zich bezighouden met "datasnooping" zouden onderzoekers volgens pragmatisch liberalen zich moeten concentreren op het bouwen van repliceerbare modellen gebaseerd op solide en betekenisvolle indicatoren van kernconstructen (Little et al., 2002). En dat betekent dat je pakketjes mag gebruiken.

Vervolgens gaan Little en collega's in op de empirische voor- en nadelen van pakketjes en schalen. Een belangrijke in het kader van mijn onderzoek is, hierboven ook al aangehaald, dat pakketjes onder meer betrouwbaarder zijn en minder gevoelig voor distributieproblemen (afwijking van normaliteit). Het maken van

pakketjes leidt tot behoud van de tussen de items gedeelde (gemeenschappelijke) variantie, en reductie van de ongedeelde (unieke) variantie (Little et al., 2013). Losse items hebben ook grotere en minder gelijke intervallen tussen de schaalpunten dan pakketjes of schalen, waardoor je met pakketjes nauwkeuriger meet (Little et al., 2002). Met name Kline (2016) vindt vijf punts likertschalen niet continu genoeg om Maximum Likelihood Estimation te gebruiken. Met pakketjes kom je aan dat bezwaar tegemoet. Overigens kijken anderen daar wat genuanceerder tegenaan en leggen de grens bij minder dan vijf of zelfs vier punten per item. Een belangrijk effect van minder punten per item is, dat Pearsoncorrelaties lager worden dan bij continu gescoorde items, en ook wordt scheefheid een groter probleem. Maar bij vier of meer categorieën kunnen analysemethoden voor continue data zonder problemen worden gebruikt, zoals ook uit Monte Carlo simulaties blijkt (Byrne, 2010, p. 143, p.148). Dit laat onverlet dat meer continue en normaal verdeelde data natuurlijk te prefereren zijn, wat het gebruik van pakketjes aantrekkelijk maakt.

Psychometrische overwegingen pleiten derhalve sterk voor het gebruik van schalen of pakketjes in plaats van afzonderlijke items. Ik verwijs voor verdere gedetailleerde uitleg graag naar Little et al. (2002, 2013), maar ook de daarvoor al aangehaalde auteurs. Hoewel de argumenten pro *parceling* volgens Little en collega's verreweg de nadelen overschaduwden, is aandacht voor die nadelen uiteraard wel belangrijk. De argumenten contra schalen hebben vooral met dimensionaliteit te maken. Het gaat er dan om dat als een construct multidimensionaal is, de schalen of pakketjes dat ook zijn. Dat levert grote interpretatieproblemen op. Bij de concepten en schalen die ik gebruik is evenwel de dimensionaliteit vooraf al vastgesteld door middel van exploratieve factoranalyses; de concepten en schalen zijn allemaal ééndimensionaal.

Hoewel schalen dezelfde voordelen hebben als pakketjes als het gaat om betrouwbaarheid, normaalverdeling, et cetera, valt volgens Coffman en MacCallum (2005) het gebruik van pakketjes te prefereren. Dat heeft vooral te maken met het feit dat er bij het gebruik van pakketjes sprake is van latente variabelen, waardoor ook de errorvariantie van de indicatoren wordt geschat. Dat gebeurt niet bij het gebruik van schalen, omdat dan een gemeten variabele de plaats inneemt van een latent construct. Er is dan feitelijk sprake van padanalyse.

De argumenten pro en contra het gebruik van items, pakketjes items en schalen overziend, gaat mijn voorkeur uit naar het gebruik van pakketjes items als indicatoren, gevolgd door het gebruik van schalen, en als minder aantrekkelijke optie de afzonderlijke items. Met name de betere psychometrische eigenschappen van pakketjes en schalen geven daarbij de doorslag, maar ook het terugdringen van

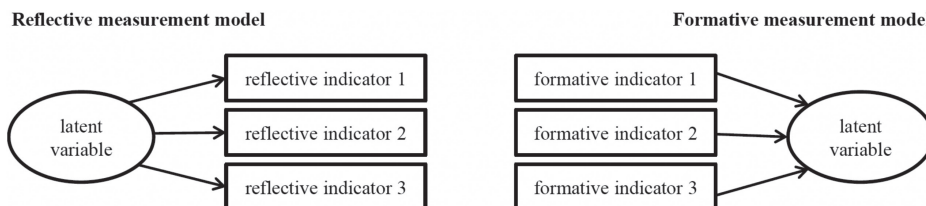
het aantal indicatoren in de modellen en het positief effect dat dat heeft op passendheid. Om te kijken of deze drie technieken daadwerkelijk verschil maken, pas ik ze alle drie toe. De resultaten van de analyses met pakketjes items presenteer ik in hoofdstuk 8, de uitkomsten van de analyses met losse items en met schalen in Appendix F.

## Meetmodellen

Söllner en Leimeister (2013) wijzen op het belang van de keuze voor het juiste meetmodel (formatief versus reflectief) als het gaat om onderzoek naar vertrouwen. In een bespreking van 77 artikelen over het vertrouwen in informatiesystemen komen ze tot de conclusie dat misspecificatie van het meetmodel zeer frequent voorkomt. Verkeerd gespecificeerde meetmodellen hebben vervelende gevolgen als het gaat om de uitkomst van statistische analyses. Je krijgt type I fouten (er wordt een statistische relatie aangetoond terwijl die in werkelijkheid niet bestaat) dan wel type II fouten (een in werkelijkheid statistisch significant pad tussen constructen lijkt niet significant te zijn) (Söllner & Leimeister, 2013).

Als onderzoekers de reflectieve meetmethode gebruiken, is de onderliggende aanname dat de afzonderlijke indicatoren hoog met elkaar correleren en dat de onderliggende latente variabele deze correlatie veroorzaakt. Dat betekent dat een verandering in het latente construct weerspiegeld wordt door een verandering in *alle* afzonderlijke indicatoren. Als onderzoekers een formatief meetmodel gebruiken, gaan zij uit van de aanname dat de indicatoren de latente variabele definiëren en dus veroorzaken. In het formatieve model leiden veranderingen in een of meer van de onderliggende indicatoren tot een verandering in de latente variabele. De indicatoren hoeven onderling niet te correleren. Zie Figuur 6.1:

**Figuur 6.1:** Reflectief en Formatief meetmodel



(Uit: Söllner en Leimeister (2013), p. 133)

Aan de hand van vier regels kan je vaststellen of een meetmodel als reflectief of formatief moet worden beschouwd:

1. Stel vast wat de causaliteitsrichting is tussen de latente variabele en de indicatoren.
2. Stel vast of de indicatoren inwisselbaar zijn of dat het vervallen van een indicator tot een conceptueel probleem leidt.
3. Stel vast of de indicatoren met elkaar horen te correleren of niet.
4. Onderzoek de antecedenten en gevolgen van de afzonderlijke indicatoren. Reflectieve indicatoren moeten allemaal dezelfde antecedenten en gevolgen hebben omdat ze inwisselbaar zijn en de hele variabele weerspiegelen. Formatieve indicatoren weerspiegelen verschillende aspecten van de hele latente variabele en hoeven dus niet dezelfde antecedenten en gevolgen te hebben (Söllner & Leimeister, 2013; Jarvis, MacKenzie & Podsakoff, 2003).

In het vertrouwensmodel van Mayer et al. (1995) wordt vertrouwen (of eigenlijk de betrouwbaarheid) formatief gemeten. De vier criteria toepassend: de causaliteit loopt van de antecedenten (of indicatoren) competentie, welwillendheid en integriteit naar vertrouwen; het weglaten van één van de antecedenten/indicatoren leidt tot een andere definitie van vertrouwen; de antecedenten hoeven niet hoog te correleren, want een hoge competentie hoeft niet noodzakelijkerwijs samen te gaan met een hoge mate van welwillendheid of integriteit; de antecedenten of indicatoren hebben zelf niet gelijke antecedenten, want een antecedent van competentie is niet noodzakelijkerwijs een antecedent van bijvoorbeeld welwillendheid (Söllner & Leimeister, 2013). Een mengvorm van formatief en reflectief meten is op zich geen bezwaar, mits dat maar is onderkend voordat de analyses van het uiteindelijke model plaatsvinden.

Formatief meten heeft belangrijke consequenties bij het toepassen van Structural Equation Modeling (SEM). Een probleem bij het toetsen van formatieve modellen met SEM is de identificatie. Een dergelijk model is alleen geïdentificeerd als van de latente variabele twee effecten uitgaan (de “2+ emitted paths rule”). Zie voor uitleg daarover: Kline (2016, p. 354); zie verder Jarvis et al. (2003, pp. 213-215).

## **Gebruikte software en omgang met ontbrekende waarden bij SEM**

In hoofdstuk 8 toets ik op basis van de data uit 2016 de eerder geformuleerde modellen. Daarvoor gebruik ik als statistische techniek Structural Equation Modeling (SEM), wat me in staat stelt modellen in hun geheel te testen op de mate waarin ze passen bij de verzamelde gegevens. Het doel is om te komen tot de selectie van één of meer modellen die én aansluiten bij de vertrouwensliteratuur én passen bij de data. Als meerdere modellen goed blijken te passen, gaat de voorkeur uit naar het

meest eenvoudige model, dat wil zeggen het model dat met het kleinste aantal variabelen goed past bij de waarnemingen uit de enquête.

Anders dan bij de reguliere statistische analyses, waarvoor de software bestaat uit slechts een beperkt aantal veelgebruikte programma's (SPSS, SAS) die in het algemeen identieke resultaten opleveren, is de verscheidenheid bij SEM groter. Bovendien is de technische benadering in de SEM-programma's niet hetzelfde, waardoor de gebruiksmogelijkheden verschillen en ook de uitkomsten enigszins van elkaar kunnen afwijken. Daarom kort iets over mijn keus voor de software en over de gebruikte techniek.

De analyses in dit proefschrift voer ik uit met het SEM-programma IBM® SPSS® Amos™, versie 23. Zie voor een uitgebreide beschrijving van de mogelijkheden van dit programma, en de onderliggende statistische technieken, de gebruikershandleiding voor Amos van de auteur van het programma, Arbuckle (2014).

Alle SEM-software kent zijn eigen voor- en nadelen, maar twee sterke punten van Amos zijn de grafische interface en een goede manier voor het omgaan met ontbrekende waarden, door *full information maximum likelihood (FIML) estimation*. Met name dat laatste is van belang. Ik werk met veel variabelen en het weglaten van alle cases met een ontbrekende waarde op een of meer van die variabelen zou tot een onaanvaardbare reductie van de dataset leiden, plus een mogelijke vertekening van de resultaten en een gebrekkige generaliseerbaarheid. Zie Kline (2016, pp. 82-88) en Byrne (2010, hst. 13) voor een uitgebreide bespreking van de problemen rond ontbrekende waarden bij SEM en de beschikbare methoden om daar mee om te gaan. Kline (2016) adviseert gebruik van de FIML-methode (standaard in Amos) voor het omgaan met ontbrekende waarden. Zie verder in het bijzonder Byrne (2010, pp. 359-365) die demonstreert hoe goed de resultaten van een analyse met complete gegevens en een analyse van een dataset met 25% ontbrekende gegevens op elkaar lijken bij gebruik van Amos met FIML. Een gevolg van het werken met data met ontbrekende waarden is wel, dat naast varianties en covarianties ook de gemiddelden moeten worden geschat. Voor alle SEM-analyses in dit proefschrift geldt, dat de gemiddelden geschat zijn.

## Fitindices SEM

Voor de beoordeling van de mate waarin CFA en SEM-modellen passen bij de data maak ik gebruik van fitindices. Uitgebreide informatie over de vele beschikbare fitindices en de voor- en nadelen van ieder daarvan is te vinden bij Schermelleh-Engel, Moosbrugger en Müller (2003), Bagozzi en Yi (2012), Hooper, Coughlan en Mullen (2008), Byrne (2010), en Kline (2016). Op basis van alle aanbevelingen kies ik voor de  $\chi^2$ -test met bijbehorende p-waarde, de CFI (Comparative Fit Index),

de RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) en het bijbehorende 90% betrouwbaarheidsinterval, en de pclose voor de RMSEA (test dat de RMSEA in de *populatie* lager is dan 0,05). Tot slot vermeld ik de AIC (Akaike Information Criterion), een maat voor modelcomplexiteit, om een keus uit de passende modellen te kunnen maken.

De grenswaarden voor een goed of acceptabel passend model zijn die in Tabel 6.1, ontleend aan Schermelleh-Engel et al. (2003).

**Tabel 6.1:** Grenswaarden voor goede en acceptabele fit bij SEM

Indicator	Goede Fit	Acceptabele Fit
$\chi^2$	$0 \leq \chi^2 \leq 2df$	$2 < \chi^2 \leq 3df$
p-waarde $\chi^2$	$0,05 < p \leq 1,00$	$0,01 \leq p \leq 0,05$
RMSEA	$0 \leq RMSEA \leq 0,05$	$0,05 < RMSEA \leq 0,08$
pclose (RMSEA < 0,05)	$0,10 < p \leq 1,00$	$0,05 \leq p \leq 0,10$
betrouwbaarheidsinterval	dicht bij RMSEA, linker grens = 0	linker grens < 0,05

(uit: Schermelleh-Engel et al., 2003, p. 52)

## Aanpak SEM-analyses

Er zijn verschillende strategieën voor het testen van SEM-modellen (Kline, 2016, hst. 14). Je kunt het gehele model in één keer toetsen en vervolgens, als het niet goed bij de data blijkt te passen, op zoek gaan naar de oorzaken daarvan. Een andere aanpak is een analyse in twee (of meer) stappen, waarbij eerst het meetdeel van het model wordt getoetst en vervolgens het geheel. Omdat ik nogal veel variabelen in het model betrek, kies ik ervoor eerst met CFA (confirmatieve factoranalyse) voor een aantal meetelementen (die vaak in meerdere modellen voorkomen) te kijken of deze passen bij de data. Waar dat niet het geval is, kan ik aanpassingen doorvoeren. Deze methode maakt het ook gemakkelijker om de mate van identificatie<sup>18</sup> van het gehele model na te gaan. Bij toetsing van de complete modellen kan de aandacht dan volledig uitgaan naar het structurele deel: de relatie tussen de latente factoren.

## Post hoc tests bij variantieanalyses

Om te achterhalen tussen welke afzonderlijke gemeenten er statistisch significant verschil in vertrouwen bestaat, doe ik bij de variantieanalyses in hoofdstuk 8 post hoc tests. Er zijn veel verschillende tests beschikbaar: alleen in SPSS al achttien.

18 Voor een uitleg van het complexe maar cruciale fenomeen *identificatie* bij SEM en de manieren om van een ondergeïdentificeerd model een (over)geïdentificeerd model te maken, verwijst ik graag naar de literatuur: Arbuckle (2014), Byrne (2010) en Kline (2016).

Ze hebben allemaal hun eigen voor- en nadelen. Bij de keus is onder meer de vraag van belang of de variantie in de verschillende groepen gelijk is (wat blijkt uit de test van Levene), of de omvang van de groepen gelijk is, en van hoeveel risico je wilt lopen op Type 1 of Type 2 fouten (waarbij meer kans op het ene type een lagere op het andere betekent). Bij Type 1 fouten denk je een verschil gevonden te hebben, terwijl het er feitelijk niet is. Een aantal post hoc testen minimaliseren de kans op een Type 1 fout, maar kunnen daardoor te conservatief zijn. Zie bijvoorbeeld Field (2013, pp. 458-460) voor de voor- en nadelen van diverse post hoc tests. Alles afwegend kies ik voor de Tukey-Kramer test, die geschikt is voor groepen van ongelijke omvang, uitgaat van gelijke variantie in de groepen, onafhankelijkheid van de observaties, en normaal verdeelde scores. Bij keus voor Tukey in SPSS kiest SPSS automatisch voor Tukey-Kramer als de groepsgroottes ongelijk zijn.

### **Mediatie-, moderatie- en conditionele procesanalyses**

De mediatie- en moderatieanalyses, en de combinatie van die twee, conditionele procesanalyses (in hoofdstuk 10), doe ik in SPSS, met gebruikmaking van een speciaal macro: PROCESS. Het gaat om PROCESS versie 3.1 van Andrew Hayes, zoals beschreven in zijn boek *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis; A Regression-Based Approach (Second Edition)* (Hayes, 2018). Deze op regressieanalyses gebaseerde techniek is vergelijkbaar met SEM, maar PROCESS levert direct bruikbare output over indirecte relaties die met SEM lastiger te verkrijgen is of extra (handmatige) berekeningen vergt. Zie Hayes, Montoya en Rockwood (2017) voor een vergelijking tussen mediatie- en moderatieanalyses met PROCESS en met SEM. Het gebruiksgemak van PROCESS in combinatie met een aanzienlijk kleinere kans op fouten geeft voor mij de doorslag om voor deze SPSS-macro te kiezen. Qua resultaten maakt de keus voor de ene of de andere techniek geen verschil.

### **Enquête 2016**

Om mijn onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden heb ik een uitvoerige enquête uitgezet onder de inwoners van de zes Drechtstedengemeenten<sup>19</sup>: Alblasterdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht, en Zwijndrecht. Daarvoor maakte ik gebruik van de bewonerspanels die het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) voor de zes gemeenten heeft aangelegd. Het panel van Zwijndrecht is ook gebruikt voor het onderzoek uit 2014; zie hoofdstuk 4. De deelnemers aan de

---

19 Sinds 1 januari 2018 zijn er zeven Drechtstedengemeenten. Op die datum trad Hardinxveld-Giesendam tot de gemeenschappelijke regeling toe. Mijn onderzoek viel nog in de periode van zes deelnemende gemeenten.



panels hebben in eerdere onderzoeken van het OCD aangegeven bereid te zijn om zo nu en dan deel te nemen aan enquêtes, waarvoor ze per e-mail worden benaderd. Ook konden potentiële deelnemers reageren op oproepen in de krant en zich inschrijven op inloopavonden van sommige gemeenten. Zie hoofdstuk 4 voor meer informatie over het bewonerspanel en met name de toets waaruit blijkt dat het al dan niet meedoen aan het panel geen relatie heeft met het vertrouwen dat men in de gemeente heeft.

De enquête is op 12 mei 2016 uitgezet door middel van een e-mail aan de leden van de zes bewonerspanels (zie voor de tekst van de e-mail en voor de vragenlijst Appendix C). De mail bevatte een uitnodiging tot deelname aan het onderzoek en een link naar de webenquête. Respondenten konden het invullen op ieder gewenst moment onderbreken en later hervatten. Na een week ontvingen de panelleden een reminder. Op 2 juni 2016, dus drie weken na de eerste mail, ging de enquête offline.

Het onderzoek vindt onder de inwoners van meerdere gemeenten plaats om verschillen in vertrouwen tussen gemeenten te kunnen analyseren. De keus voor de zes Drechtstedengemeenten is deels op praktische gronden gebaseerd: alle zes gemeenten hebben een door het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) beheerd bewonerspanel. Daardoor kon mijn enquête in één keer via het OCD onder alle leden van deze panels worden uitgezet. Bijkomend voordeel: qua kosten maakte het uitzetten onder één of zes gemeenten geen verschil. Omdat alle panels op vergelijkbare wijze tot stand zijn gekomen en in gelijke mate bekend zijn met soortgelijke onderzoeken, wordt de kans op bepaalde vertekeningen in de resultaten kleiner. Het feit dat alle deelnemers in een geografisch redelijk beperkt gebied wonen (de bebouwing van de gemeenten loopt nagenoeg in elkaar over) maakt mogelijk de kans op het vinden van verschillen tussen de gemeenten kleiner (bijvoorbeeld als gevolg van een vergelijkbare bestuurscultuur in de sterk samenwerkende gemeenten), maar rechtvaardigt anderzijds ook het samenvoegen van de data tot één bestand voor een groot deel van de analyses. Met name het gebruiken van Structural Equation Modeling (SEM) vergt grote databestanden. De enige praktisch gesproken realistische mogelijkheid om tot die aantallen te komen is het gebruiken van data uit meerdere gemeenten. Omdat het de bedoeling is algemeen geldige relaties te toetsen is het geen bezwaar (en eerder een voordeel) dat de data uit meerdere gemeenten afkomstig zijn. Eventuele eigenaardigheden van bepaalde gemeenten spelen zo een minder prominente rol.

Toekomstig onderzoek met bestanden uit meer geografisch verspreide gemeenten moet leren of dat grotere verschillen tussen de gemeenten aan het licht brengt en of de resultaten van het huidige onderzoek generaliseren naar andere landsdelen. Omdat ik, afgezien van de analyse van verschillen tussen de Drecht-

stedengemeenten (wat maar een klein deel van het onderzoek uitmaakt), vooral relaties tussen variabelen onderzoek en niet kijk naar absolute niveaus van vertrouwen, verwacht ik dat het generaliseren geen probleem zal blijken te zijn.

Een korte schets om een indruk te geven van de regio:

De Drechtsteden in de oude samenstelling vormen een aaneengesloten stedelijk gebied aan de zuidrand van de Randstad, tussen Rotterdam en Breda, met in totaal ruim 270.000 inwoners. Als geheel zouden de Drechtsteden de vijfde stad van het land zijn, qua inwonertal tussen Utrecht en Eindhoven in. Dordrecht vormt het centrum van de Drechtsteden, met bijna 120.000 inwoners. De omliggende gemeenten zijn een stuk kleiner, van Zwijndrecht met ongeveer 44.500 inwoners als grootste tot Alblasserdam met 20.000 als kleinste. De groei van de Drechtsteden komt door natuurlijke aanwas: er vestigen zich evenveel mensen als er vertrekken. Van de bevolking heeft 78% geen migratie-achtergrond, 13% een niet-westerse en 9% een westerse. De verhouding tussen de drie groepen verschilt per gemeente: Dordrecht heeft de meeste inwoners met een migratie-achtergrond, 18% niet-westers en 11% westers, gevolgd door Zwijndrecht (13% en 8%), Papendrecht (9% en 8%), Sliedrecht (9% en 5%), Hendrik-Ido-Ambacht (8% en 6%) en Alblasserdam (7% en 7%). (Cijfers: 2017, OCD, [www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl](http://www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl)).

De rivieren Beneden-Merwede, de Noord en de Oude Maas komen samen in het hart van de regio bij het drierivierenpunt. De maritieme sector speelt een belangrijke rol in het gebied, met bijvoorbeeld een sterke maritieme maakindustrie.

De gemeenten werken nauw samen in de gemeenschappelijke regeling Drechtsteden en hebben hun ondersteunende diensten (ICT, P&O, Financiële administratie, Facilitaire zaken, Inkoop, etc.) in één organisatie, Service Centrum Drechtsteden, ondergebracht. Er is één Sociale Dienst voor de hele regio Drechtsteden, één Onderzoekcentrum, en een gemeenschappelijke belastingdienst voor vijf van de zes gemeenten. Ook beleidsmatig werken de gemeenten samen. Daarnaast koestert iedere gemeente de eigen identiteit en voert de daarmee samenhangende taken zelfstandig uit. Wat nou de goede balans is tussen regionale samenwerking enerzijds en lokaal beleid en lokale taakuitvoering anderzijds is een regelmatig terugkerend punt van discussie tussen de gemeenten.

## **Respons en representativiteit**

### **Respons**

In de zes gemeenten woonden op 1 januari 2016 in totaal 206.823 mensen van 20 jaar en ouder (in de panels zitten nagenoeg geen inwoners onder de 20 jaar). De panels omvatten bij elkaar 4.353 leden, ofwel 2,1% van de populatie van 20 jaar en ouder.

Na drie weken hadden 1.947 respondenten de vragenlijst geheel of gedeeltelijk ingevuld. Die respons is, een aantal omstandigheden in aanmerking genomen, bevredigend. De vragenlijst was aanmerkelijk langer dan gebruikelijk voor bewonerspanelenquêtes. Verder kan een rol hebben gespeeld dat de panels nog geen jaar eerder voor een deel vergelijkbare vragen hadden beantwoord, toen een proefonderzoek van het OCD plaatsvond met vragen uit de monitor Communicatie en Bestuur. En de panels hadden recent andere enquêteverzoeken gehad, zodat er van een zekere enquêtemoeieheid sprake kan zijn geweest. Bij het bekijken van de niet volledig ingevulde vragenlijsten viel op dat de meeste afhakers dat al vroeg in de vragenlijst deden. Was men eenmaal een stukje gevorderd, dan werd de rest ook ingevuld.

Om de onvolledig ingevulde vragenlijsten (althans: die met teveel ontbrekende waarden) eruit te filteren heb ik per respondent het aantal ontbrekende waarden bepaald. Het aantal varieert van 0 tot 202 (= alle items). Als iedereen die minstens tot en met de essentiële vertrouwensvraag (nr.15, ongeveer in het midden van de vragenlijst) de vragenlijst heeft ingevuld wordt behouden, ligt het snijpunt bij 115 ontbrekende waarden. Omdat de afhakers dat in het begin deden, maakte wie tot en met vraag 15 was gekomen in het algemeen de vragenlijst af. Alle cases met 116 of meer ontbrekende waarden heb ik uit het bestand verwijderd. Dat zijn er 357. Van de 1.947 respondenten die met invullen zijn begonnen, resteren er dan  $1.947 - 357 = 1.590$ . Van die 1.590 blijkt één respondent op nagenoeg alle vragen de hoogste score te hebben aangevinkt, en een andere respondent juist consequent de laagste. Beide respondenten heb ik verwijderd, waardoor 1.588 respondenten overblijven. Verder leverde analyse op afwijkende cases geen bijzonderheden op, met uitzondering van een extreme outlier voor de variabele woonduur in een van de cases (19921993 jaar; kennelijk heeft de respondent het jaar van verhuizing ingevuld). Deze waarde is verwijderd.

Er zijn 4.353 vragenlijsten verzonden. De respons bedraagt  $1.588 : 4.353 \times 100\% = 36,5\%$ . Van degenen die tot en met de vertrouwensvraag zijn gekomen, hebben in totaal zes deze vraag overgeslagen, zodat ik een vertrouwensscore heb voor 1.582 respondenten.

### Respons per gemeente

Het aantal respondenten per gemeente varieert van 100 (Hendrik-Ido-Ambacht) tot 646 (Dordrecht). De aantallen per gemeente verzonden uitnodigingen afzettend tegen de geldig ingevulde vragenlijsten, is de respons per gemeente als volgt (Tabel 6.2):

**Tabel 6.2:** Respons per gemeente

Alblasserdam	37,5%
Dordrecht	35,6%
Hendrik-Ido-Ambacht	31,2%
Papendrecht	40,7%
Sliedrecht	38,9%
Zwijndrecht	35,3%

Deze respons is vergelijkbaar met die van een aantal andere onderzoeken onder de panels in de eerste helft van 2016. Een onderzoek naar de Dordtse binnenstad had een overall respons van 38% (Dordrecht lager dan in mijn onderzoek, de andere gemeenten hoger). Onderzoeken in Hendrik-Ido-Ambacht (over de behoefte aan een platform voor hulp- en ondersteuningsvragen) en Dordrecht (over zelfredzaamheid bij overstroming) haalden een respons van respectievelijk 36% en 34%. Gegeven de lengte van mijn vragenlijst en het feit dat de panels eerder over vergelijkbare onderwerpen bevraagd waren, is de respons in vergelijking met andere onderzoeken onder de bewonerspanels heel behoorlijk te noemen.

### Geslacht

Tabel 6.3 laat per gemeente de geslachtsverdeling zien voor de populatie, de bewonerspanels en de respons.

**Tabel 6.3:** Geslachtsverdeling populatie per 1 januari 2016 (CBS Statline), bewonerspanels 2016 (OCD), en respons 2016

	Populatie		Panels		Respons	
	% man	% vrouw	% man	% vrouw	% man	% vrouw
Alblasserdam	48,3	51,7	54,4	45,6	55,7	44,3
Dordrecht	48,9	51,1	53,7	46,3	60,6	39,4
Hendrik-Ido-Ambacht	48,7	51,3	52,8	47,2	59,8	40,2
Papendrecht	48,4	51,6	55,2	44,8	63,2	36,8
Sliedrecht	48,7	51,3	49,1	50,9	55,6	44,4
Zwijndrecht	47,8	52,2	54,3	45,7	64,3	35,7
<b>Totaal</b>	<b>48,5</b>	<b>51,5</b>	<b>53,7</b>	<b>46,3</b>	<b>60,8</b>	<b>39,2</b>

Opvallend is, dat Zwijndrecht in de populatie het hoogste aandeel vrouwen heeft, en in de respons het laagste. In alle gevallen zijn de mannen in de respons sterk

oververtegenwoordigd. Voor een deel is dit een gevolg van de inzet van de bewonerspanels: de bewonerspanels kennen een oververtegenwoordiging van mannen, maar in de respons zijn mannen ook ten opzichte van de samenstelling van de bewonerspanels oververtegenwoordigd. Eerder zagen we een sterke oververtegenwoordiging in 2014 van de mannen in het bewonerspanel, terwijl de steekproeven uit de bevolkingsadministratie in 2013 en 2015 een getrouwer beeld lieten zien, met zelfs een oververtegenwoordiging van vrouwen in 2013. Voor het responsbestand van 2016 als geheel is de verdeling man-vrouw 60,8% versus 39,2%.

### Leeftijd

Op grond van de ervaringen in 2014 met het bewonerspanel, maar ook de steekproeven van 2013 en 2015, mag worden verwacht dat ouderen onder de respons van 2016 oververtegenwoordigd zijn. En dat is inderdaad ook het geval. Omdat onder de hele respons slechts één inwoner jonger dan 20 jaar zit, laat ik de categorie onder 20 jaar buiten beschouwing.

De leeftijdsverdeling in de populatie per 1 januari 2016 en in het bestand is als in Tabel 6.4.

**Tabel 6.4:** Leeftijdsverdeling populatie per 1 januari 2016 (CBS Statline) en respons 2016

	20-34 jaar	35-49 jaar	50-64 jaar	65 jaar en ouder
<b>Alblasserdam</b>				
% populatie	23,7	26,3	24,0	26,0
% respons	9,3	17,8	34,9	38,0
<b>Dordrecht</b>				
% populatie	24,3	26,2	26,4	23,1
% respons	3,2	20,9	38,2	37,7
<b>Hendrik-Ido-Ambacht</b>				
% populatie	23,3	28,6	25,9	22,2
% respons	5,2	24,7	43,3	26,8
<b>Papendrecht</b>				
% populatie	20,6	26,3	26,1	27,0
% respons	4,6	18,4	35,6	41,0
<b>Sliedrecht</b>				
% populatie	25,4	25,2	24,2	25,2
% respons	7,9	24,6	42,9	24,6
<b>Zwijndrecht</b>				
% populatie	22,3	23,9	25,9	27,9
% respons	3,6	17,4	36,5	42,4
<b>Totaal</b>				
% populatie	23,5	26,0	25,8	24,7
% respons	4,5	20,1	37,9	37,4

Opvallend weinig inwoners van 20 tot 35 jaar hebben de vragenlijst ingevuld: 4,5% van de respondenten valt in deze leeftijdsgroep, terwijl dat in de populatie 23,5% is. Ook de groep van 35 tot 50 jaar is ondervertegenwoordigd, zij het minder ernstig. Voor de groepen van 50 tot 65 jaar en 65 jaar en ouder geldt het omgekeerde: een ruime oververtegenwoordiging. Voor de afzonderlijke gemeenten verschilt de mate van afwijking per leeftijdsgroep, maar het algemene beeld is voor alle gemeenten hetzelfde.

## Opleiding

Zoals in hoofdstuk 4 al aangegeven zijn er geen cijfers beschikbaar voor het opleidingsniveau per gemeente. Daarom maak ik gebruik van landelijke cijfers, in de veronderstelling dat het beeld in de Drechtsteden daar niet al te veel van zal afwijken. De landelijke cijfers voor hoger opgeleiden (HBO en WO) zijn als volgt:

**Tabel 6.5:** Aandeel hoger opgeleiden (HBO-WO) Nederlandse bevolking, eerste kwartaal 2016

	1 <sup>ste</sup> kwartaal 2016
% hoger opgeleiden van 15 jaar en ouder (landelijk)	27,59
% hoger opgeleiden van 25 jaar en ouder (landelijk)	30,74

(CBS Statline)

Voor de bevolking van 20 jaar en ouder zal het percentage hoger opgeleiden 29 à 30% bedragen. Onder de respons is het aantal hoger opgeleiden per gemeente en in het totale bestand als weergegeven in Tabel 6.6.

**Tabel 6.6:** Percentage hoger opgeleiden per gemeente en totaal in het bestand 2016

	% hoger opgeleiden
Alblasserdam	38,0
Dordrecht	52,8
Hendrik-Ido-Ambacht	44,8
Papendrecht	41,4
Sliedrecht	36,3
Zwijndrecht	34,2
<b>Totaal</b>	<b>44,1</b>

In alle gemeenten zijn de hoger opgeleiden oververtegenwoordigd: het meest in Dordrecht, het minst in Zwijndrecht.

### **Etniciteit**

Er zijn geen gegevens beschikbaar over de etnische samenstelling van de bewonerspanels en dus is het ook niet mogelijk om de eventuele afwijking van de responsgroep ten opzichte van de bevolking te bepalen. Dit hoeft geen probleem te zijn, mits de etniciteit net als leeftijd, opleiding en geslacht geen relatie met vertrouwen heeft. De literatuur laat wat dat betreft een nogal gemengd beeld zien. Job (2005) vond in Australië geen significante correlatie tussen etniciteit en vertrouwen in overheidsinstituties. Etniciteit leverde wel een kleine bijdrage aan de voorspelling van vertrouwen in de meer op afstand staande overheidsinstituties. Yao (2014) stelde in de Verenigde Staten een zeer lage correlatie van  $r = -0,03$  vast tussen ras (blank versus anders) en vertrouwen in de lokale overheid (minder vertrouwen onder blanken). Rahn en Rudolph (2002) daarentegen vonden in de Verenigde Staten een lager vertrouwen in de lokale overheid onder de zwarte bevolking ten opzichte van de blanke inwoners. Verder bleek in het onderzoek van Rahn en Rudolph (2002) dat in gemeenten met een grotere etnische diversiteit het vertrouwen lager was dan in etnisch minder diverse gemeenten. Downe et al. (2013) vonden in Engeland in een onderzoek in negen gemeenten hetzelfde. Die laatste resultaten zeggen nog niet bij wie het vertrouwen dan lager is.

Mijn voorzichtige veronderstelling op grond van deze literatuur is dat etniciteit niet veel verschil maakt als het om vertrouwen gaat, maar zolang dat in Nederland niet ondubbelzinnig is vastgesteld, blijft dit een beperking in mijn onderzoek.

### **Conclusies representativiteit**

Generaliserend zou je kunnen zeggen dat oudere hoog opgeleide mannen nogal zijn oververtegenwoordigd in het onderzoeksbestand. De afwijking tussen populatie en respons is met name fors in de leeftijdsgroep van 20 tot 35 jaar.

De analyses op de bestanden van 2013, 2014 en 2015 wezen uit dat geslacht, leeftijd en opleiding geen of nagenoeg geen relatie hebben met vertrouwen. Daardoor is de wat scheve samenstelling van het bestand geen groot probleem. Dat geldt temeer omdat ik niet primair geïnteresseerd ben in uitspraken over de populatie; het gaat mij om relaties tussen de diverse variabelen. Zolang alle groepen in redelijke mate in het onderzoeksbestand zijn vertegenwoordigd, is enige afwijking ten opzichte van de populatieaantallen geen bezwaar. Overigens leverden de analyses over 2013, 2014 en 2015 zeer vergelijkbare resultaten op, ondanks het feit dat die bestanden op onderling verschillende manieren afweken van de bevolkingssamenstelling.

Omdat onbekend is in hoeverre de etnische samenstelling van de responsgroep afwijkt van die van de bevolking en bovendien de relatie tussen etniciteit en ver-

trouwen onduidelijk is, is dat een potentiële zwakte, maar met de kanttekening dat er een redelijke kans bestaat dat de invloed van de etniciteit net zo beperkt is als die van alle andere achtergrondvariabelen. Toekomstig onderzoek zal hier duidelijkheid over moeten brengen.

## Bewerkingen van het bestand

De likertschalen zijn in de originele file conform de volgorde van de opties in de vragenlijst (zie Appendix C) gecodeerd van 1 = *helemaal mee eens* tot 5 = *helemaal niet mee eens*. Dat heb ik gehercodeerd van 1 = *helemaal niet mee eens* tot 5 = *helemaal mee eens*, zodat een grotere mate van instemming tot een hogere score leidt. Dit maakt de interpretatie van de resultaten gemakkelijker. Ook andere variabelen heb ik waar nodig van laag naar hoog gehercodeerd en eventueel gespiegeld.

Vraag 43 (21 items) over betrokkenheid is een herhaling van vragen 8 + 9 (respectievelijk 11 en 10 items). Dit is het gevolg van een ongelukje bij het OCD bij de programmering van de vragenlijst. Respondenten hebben de items over betrokkenheid dus twee keer beantwoord: in het begin van de enquête en nog een keer helemaal aan het eind. Dit was niet de bedoeling maar blijkt verderop bij de analyses toch handig te zijn...

## Schalen en indicatoren

De items in de vragenlijst van 2016 zijn voor een deel dezelfde als de eerder in 2013, 2014 en 2015 gebruikte. Of ik items opnieuw opnam, hing af van de bevindingen bij de analyses van die bestanden. De overgenomen items vulde ik aan met nieuwe, zowel om eerder nog niet opgenomen antecedenten te kunnen meten, als om de itempool uit te breiden met nieuwe items. Dat laatste speelde vooral rond betrokkenheid, beeldvorming en responsiviteit, maar ook mediagebruik.

De schalen uit 2016 voor de toetsing van de vertrouwensmodellen verschillen daarom in oorsprong. Een deel baseer ik één op één op schalen die ik voor de jaren 2013, 2014 en 2015 heb ontwikkeld. Een ander deel bestaat uit eerder gebruikte items, maar aangevuld met nieuwe. En er zijn volledig nieuwe schalen, al dan niet met gebruikmaking van eerder toegepaste items.

Anders dan bij de analyse van de drie al bestaande databestanden zijn nu inhoudelijke overwegingen leidend bij de clustering van de items. Factoranalyses gebruik ik in hoofdzaak om te controleren of mijn beslissingen juist zijn: of er niet toch meerdere dimensies zijn te onderkennen binnen wat ik als één antecedent beschouw. De betrouwbaarheidsanalyses, met de bepaling van Cronbachs  $\alpha$ , zijn nu de belangrijkste toets of er sprake is van een goede schaal.



Hieronder volgt een beschrijving van de schalen en de gehanteerde werkwijze bij de schaalconstructie, en een korte beschrijving van de overige indicatoren.

### Vertrouwen

In de enquête van 2016 heb ik, naast een rapportcijfer voor vertrouwen, ook een vertrouwensschaal opgenomen die bestaat uit items die raakvlakken hebben met antecedenten. Dit lijkt in tegenspraak met de in hoofdstuk 4 besproken argumenten om primair een rapportcijfer te gebruiken. De reden om toch een schaal te maken is tweeledig:

1. Simpelweg nieuwsgierigheid naar wat nu werkelijk het verschil is tussen zo'n door nog veel onderzoekers gebruikte schaal en het rapportcijfer voor vertrouwen. Door beide methoden te gebruiken kan ik de effecten daarvan vergelijken. Dit kan toekomstige onderzoekers helpen een keus te maken tussen beide methoden.
2. Een tweede maat voor vertrouwen is nodig om SEM-analyses te kunnen uitvoeren (formatieve meetmodellen zijn anders niet geïdentificeerd te maken en dus niet analyseerbaar); omdat SEM het mogelijk maakt complete modellen in één keer te analyseren is dit een methode die ik ondanks het genoemde nadeel toch wil gebruiken, waardoor naast het rapportcijfer een andere vertrouwensmeting noodzakelijk wordt.

De schaal is ontleend aan onderzoek van Edelenbos, Klijn en Steijn (2011) en Klijn, Edelenbos en Steijn (2010). Omdat de context van mijn onderzoek anders is, zijn niet alle items één op één over te zetten. Voor vier items lukt dat prima, maar één van de items (het laatste, dat in de oorspronkelijke schaal over opportunistisch gedrag ging) is vanwege de context aangepast. De items zijn:

1. *Ik geef de gemeente het voordeel van de twijfel.*
2. De gemeente komt haar afspraken na.
3. De intentie van de gemeente is in principe goed.
4. De gemeente houdt rekening met mijn belang.
5. De gemeente is vaardig in het besturen.

De antwoordmogelijkheden lopen van 1 = *helemaal niet mee eens* tot 5 = *helemaal mee eens*<sup>20</sup>. Een factoranalyse geeft aan dat de vijf items één factor vormen met een eigenwaarde groter dan één. De items vormen een betrouwbare schaal: Cronbachs  $\alpha$  bedraagt 0,84. Bij verwijdering van het eerste item neemt de betrouwbaarheid toe

---

20 In de vragenlijst was 1 *helemaal mee eens* en 5 *helemaal niet mee eens*. Zoals hiervoor aangegeven zijn de antwoorden waar nodig van laag naar hoog omgecodeerd.

tot een  $\alpha$  van 0,86, met item-totaal correlaties van 0,68 tot 0,72. Omdat ook inhoudelijk het eerste item wat afwijkt van de overige vier, laat ik dit item buiten beschouwing. De schaal voor vertrouwen bestaat daardoor uit items twee tot en met vijf, en wordt berekend door het gemiddelde te nemen van de scores op deze vier items voor iedereen die minstens één van de items heeft beantwoord. De resulterende schaal is volgens het histogram redelijk normaal verdeeld (iets scheef naar rechts).

Rapportcijfer Vertrouwen:  $M = 6,31$ ;  $SD = 1,34$ .

Schaal Vertrouwen:  $M = 3,22$ ;  $SD = 0,60$ .

### A.1. Vertrouwensgeneidheid

Vertrouwensgeneidheid is in 2014 gemeten met de gebruikelijke standaardvraag, maar Job (2005) ontdekte dat waar de standaardvraag naar hoeveel vertrouwen men in de medemens heeft geen relatie met vertrouwen in de overheid had, dit voor een schaal samengesteld uit meerdere items wel het geval was. Gegeven deze bevinding, die ik wat betreft de standaardvraag in 2014 kon repliceren, meet ik vertrouwensgeneidheid deze keer met een schaal. De schaal is eerder gebruikt door Alink (2014), die zijn Nederlandse versie ontleende aan een vertaling van de schaal van Mayer en Davis (1999), met de toevoeging van een extra item. De schaal van Mayer en Davis werd eerder ontwikkeld door Schoorman, Mayer en Davis in 1996. De schaal is dus afkomstig van de auteurs van het vertrouwensmodel van Mayer et al. (1995).

De Nederlandstalige schaal bestaat uit de volgende negen items, waarbij de laatste een toevoeging is aan de oorspronkelijke schaal:

1. Je moet erg oppassen met mensen die je niet kent. S
2. De meeste deskundigen zijn eerlijk over wat ze wel en niet weten.
3. De meeste mensen doen wat ze hebben beloofd.
4. Je moet oppassen dat mensen niet van je profiteren. S
5. De meeste verkopers zijn eerlijk over hun producten.
6. De meeste reparateurs zullen niet proberen mensen af te zetten.
7. De meeste mensen geven eerlijke antwoorden bij opiniepeilingen.
8. De meeste mensen zijn best goed in hun werk.
9. De meeste mensen hebben het beste voor met anderen.

De items met S erachter zijn gespiegeld. De bijbehorende vraag is: *In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?* met antwoordmogelijkheden van *1 = helemaal niet mee eens* tot *5 = helemaal mee eens*.

De items vormen een betrouwbare schaal, met een Cronbachs  $\alpha$  van 0,76 en item-totaal correlaties van 0,34 tot 0,57. Weglating van ieder willekeurig item leidt

tot een lagere waarde voor  $\alpha$ . De oorspronkelijke schaal, dus met weglating van het negende item, heeft een Cronbachs  $\alpha$  van 0,73.

De schaal met acht items heeft in het onderzoek van Schoorman, Mayer en Davis in 1996 een Cronbachs  $\alpha$  van 0,71, en in twee golven van het onderzoek van Mayer en Davis in 1999 een Cronbachs  $\alpha$  van respectievelijk slechts 0,55 en 0,66 (Mayer & Davis, 1999). Alink (2014) vond een  $\alpha$  van 0,74 voor de negen items. De waarde van Cronbachs  $\alpha$  in mijn onderzoek is dus zowel in de acht-item variant als in die met negen hoger dan bij de oorspronkelijke makers van de schaal en bij Alink (2014). Ik gebruik in mijn onderzoek de schaal met negen items.

De schaal Vertrouwensgeneigdheid bestaat uit het gemiddelde van de negen afzonderlijke items. De waarden benaderen blijkens het histogram goed een normaalverdeling.  $M = 3,12$ ;  $SD = 0,45$ .

## A.2. Institutioneel vertrouwen

Negen items in de vragenlijst gaan over institutioneel vertrouwen. Dat zijn er vier meer dan in 2014. De instituties zijn:

1. het Nederlandse Parlement
2. het rechtsstelsel (justitie)
3. de politie
4. de gemeente
5. de provincie
6. het waterschap
7. de Nationale Ombudsman
8. de belastingdienst
9. het Europees Parlement

De vraag luidt: *Hoeveel vertrouwen heeft u in verschillende politieke en maatschappelijke instituties? (Vul hieronder uw antwoord in op de schaal die loopt van 'helemaal geen vertrouwen' tot 'volledig vertrouwen' in het desbetreffende instituut.)* De antwoordopties lopen van 1 (helemaal geen vertrouwen) tot 11 (volledig vertrouwen).

Volgens een factoranalyse zijn er geen onderliggende dimensies: er is één factor met een eigenwaarde groter dan één (de correlaties in de correlatiematrix zijn allemaal groter dan 0,30).

Voor 2014 koos ik voor een schaal voor institutioneel vertrouwen zonder de gemeente. Omdat ik de relatie met vertrouwen in de gemeente onderzoek, en de correlatie tussen vertrouwen in gemeenten in het algemeen en vertrouwen in de eigen gemeente sterk is, keek ik voor 2014 alleen naar vertrouwen in instituties anders dan de gemeente.

Dezelfde redenatie geldt ook nu. Maar omdat het vertrouwen in alle instituties sterk met elkaar samenhangt, en al dan niet weglaten van de gemeente mogelijk weinig verschil maakt, test ik nu zowel een schaal exclusief als een schaal inclusief de gemeente.

Voor de brede schaal, inclusief gemeenten, is Cronbachs  $\alpha$  0,93; deze waarde neemt af bij verwijdering van willekeurig welk item (met de kanttekening dat de  $\alpha$  bij verwijdering van de Nationale Ombudsman gelijk blijft), en de item-totaal correlaties liggen tussen 0,59 en 0,83.

Bij de smalle schaal, zonder gemeenten, is Cronbachs  $\alpha$  0,91. Dit neemt af bij verwijdering van een willekeurig item. Item-totaal correlaties van 0,58 tot 0,81.

Het verschil tussen de beide  $\alpha$ 's lijkt als gevolg van afronding groter dan het is: het verschil bedraagt slechts 0,011. Alleen al het weglaten van een item kan dat veroorzaken. Ik kies net als in 2014 voor een schaal voor institutioneel vertrouwen exclusief gemeenten. Door de extra items in 2016 is deze schaal van acht items vier items langer dan die van 2014. De scores op de schaal benaderen, zoals blijkt uit het histogram, behoorlijk goed een normaalverdeling.  $M = 6,25$ ;  $SD = 1,84$ .

Een verklaring voor het feit dat het vertrouwen in de Nationale Ombudsman het slechtst past bij de schaal, kan te maken hebben met zijn rol rond het ontslag van de Kinderombudsman. Deze kwestie speelde kort voor de enquête.

### A.3. Waarden

Het antecedent *waarden* is gemeten in de vorm van de politieke oriëntatie, met de vraag: *In politieke zaken wordt vaak van politiek links en rechts gesproken. Waar zou u uw eigen politieke ideeën plaatsen?* De antwoordmogelijkheden liepen van 1 = *zeer links* tot 11 = *zeer rechts*, met 6 als het neutrale midden.  $M = 5,98$ ;  $SD = 2,14$ .

### A.4. Stereotypen of beelden van gemeentepolitici en ambtenaren

De vragenlijst van 2016 bevat acht items over stereotypen of beelden van gemeentepolitici (in de vraag gespecificeerd als raads- en collegeleden). De vraag en de items:

*In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen? In mijn ogen zijn gemeentepolitici (raadsleden, collegeleden) over het algemeen...*

1. deskundig
2. kortzichtig S
3. behulpzaam
4. ontoegankelijk S
5. eerlijk

6. traag S
7. onduidelijk S
8. vriendelijk

De antwoordmogelijkheden lopen van *helemaal mee oneens* via *mee oneens*, *neutraal*, *mee eens* tot *helemaal mee eens* (scores van 1 tot 5). De items zijn gebaseerd op Van de Walle, Kampen, Maddens en Bouckaert (2004), maar soms met een synoniem, of negatief in plaats van positief. De items met een S zijn negatief geformuleerd en gespiegeld in het databestand. Een factoranalyse, waarvoor aan alle voorwaarden wordt voldaan, levert twee factoren op. Eén met de positieve items, en één met de negatieve. Twee items (kortzichtig en ontoegankelijk) laden redelijk hoog op beide factoren.

De betrouwbaarheidstoets voer ik driemaal uit: voor alle items, en voor de positieve en negatieve afzonderlijk.

- De complete schaal van acht items heeft een Cronbachs  $\alpha$  van 0,81 met item-totaal correlaties tussen 0,40 en 0,58. Bij het weglaten van ieder willekeurig item zakt  $\alpha$  in waarde.
- Cronbachs  $\alpha$  voor de schaal met de vier positieve items is 0,76, met item-totaal correlaties van 0,48 tot 0,62. Weglaten van items leidt tot een lagere  $\alpha$ .
- Bij de negatief geformuleerde vier items is Cronbachs  $\alpha$  0,75, met item-totaal correlaties tussen 0,46 en 0,63. Ook hier leidt verwijdering van een item tot een daling van de  $\alpha$ .

De complete schaal heeft de hoogste waarde voor Cronbachs  $\alpha$  (mede door het grotere aantal items) maar iets lagere item-totaal correlaties. Er is geen directe inhoudelijke aanleiding om onderscheid te maken tussen de positief en negatief geformuleerde items. Het onderscheid in de factoranalyse kan goed het gevolg zijn van een meetartefact (een responsset). Deze bevinding spoort met die van Pytlik-Zillig et al. (2016) die ook een onderscheid vonden tussen positief en negatief verwoorde items en constructen.

Ik maak drie schalen: een complete schaal met zowel positief als negatief verwoorde items, en aparte schalen voor respectievelijk de positief en de negatief geformuleerde items. De complete schaal is volgens het histogram goed normaal verdeeld, maar met een uitschieter in het midden, wat duidt op veel neutrale antwoorden.  $M = 3,13$ ;  $SD = 0,48$ . Voor de positieve schaal geldt hetzelfde, maar de verdeling is ook iets scheef naar rechts.  $M = 3,33$ ;  $SD = 0,51$ . Bij de negatieve schaal, ook met een piek precies in het midden, is de scheefheid wat minder uitgesproken, en links. Om de negatieve schaal beter interpreteerbaar te maken, moet die worden

gespiegeld, zodat een hogere score een negatiever beeld weerspiegelt. De lichte scheefheid is nu uiteraard naar rechts.  $M = 3,08$ ;  $SD = 0,60$ .

Precies dezelfde vraag, maar dan over ambtenaren, maakt eveneens deel uit van de vragenlijst. Een factoranalyse, waarvoor net als bij de politici aan alle voorwaarden wordt voldaan, levert resultaten op die volledig vergelijkbaar zijn met die bij de politici.

De betrouwbaarheidstoets voer ik weer driemaal uit: voor alle items, en voor de positieve en negatieve afzonderlijk.

- De complete schaal heeft een Cronbachs  $\alpha$  van 0,83 met item-totaal correlaties tussen 0,43 en 0,63. Bij het weglaten van ieder willekeurig item daalt  $\alpha$ .
- Voor de schaal met de vier positieve items is Cronbachs  $\alpha$  0,78, met item-totaal correlaties van 0,51 tot 0,65. Schrappen van items leidt tot een lagere  $\alpha$ .
- Cronbachs  $\alpha$  is bij de negatief geformuleerde vier items 0,80, met item-totaal correlaties tussen 0,58 en 0,67. Verwijdering van een item veroorzaakt een daling van de  $\alpha$ .

Net als bij de politici maak ik drie schalen: voor alle beelden of stereotypen ( $M = 3,24$ ;  $SD = 0,49$ ), voor alleen de positieve ( $M = 3,45$ ;  $SD = 0,52$ ), en voor alleen de negatieve. Die laatste spiegel ik weer om ervoor te zorgen dat een hogere score een negatiever beeld betekent ( $M = 2,98$ ;  $SD = 0,62$ ). De benadering van de normaalverdeling is vergelijkbaar met die bij de schalen van de politici.

### A.5. Demografische factoren

Naast leeftijd, geslacht en opleiding, hierboven al beschreven, zijn het inkomen en de woonduur gemeten. In plaats van een vraag naar de hoogte van het inkomen maakt een vraag naar de financiële armslag deel uit van de enquête: *Hoe tevreden bent u met de financiële situatie van uw huishouden?* De schaal loopt van 1 = *helemaal ontevreden* tot 10 = *helemaal tevreden*.  $M = 7,46$ ;  $SD = 1,98$ . Voor de woonduur wordt gevraagd naar het aantal jaren dat de respondent in de gemeente woonachtig was.  $M = 35,47$ ;  $SD = 18,88$ .

### A.6. Geluk

De vraag naar de mate van geluk die mensen ervaren is deze: *Alles bij elkaar genomen, hoe tevreden of ontevreden bent u met uw leven als geheel?* De antwoordopties lopen van 1 = *helemaal ontevreden* tot 10 = *helemaal tevreden*.  $M = 7,99$ ;  $SD = 1,50$ .

### A.7. Emoties

Hoewel emoties, zoals bij de literatuurbespreking bleek, een interessant potentieel antecedent zijn voor vertrouwen, worden deze slechts zelden meegenomen in

vertrouwensonderzoeken. Ik heb daarom in de vragenlijst van 2016 een dertiental emoties opgenomen: vijf positieve en acht negatieve. De vraag en de emoties:

*Als u denkt aan het gemeentebestuur (college en raad) van uw gemeente, in welke mate ervaart u dan de volgende gevoelens? (Vul hieronder uw antwoord in op de schaal die loopt van 'in sterke mate' tot 'helemaal niet'.) (5-punts.)*

1. minachting S
2. bewondering
3. afkeer S
4. tevredenheid
5. frustratie S
6. bezorgdheid S
7. hoop
8. teleurstelling S
9. medelijden S
10. woede S
11. trots
12. blijdschap
13. moedeloosheid S

De hier met een S weergegeven negatieve emoties zijn in het databestand gespiegeld.

Een factoranalyse bevestigt het vermoeden dat de positieve en negatieve emoties aparte dimensies vormen. Een betrouwbaarheidsanalyse op de positieve emoties levert een Cronbachs  $\alpha$  van 0,84 op, met item-totaal correlaties van 0,55 tot 0,74. Cronbachs  $\alpha$  neemt af bij verwijdering van ieder willekeurig item. Voor de negatieve emoties is Cronbachs  $\alpha$  0,91, met item-totaal correlaties tussen 0,52 en 0,78. De  $\alpha$  daalt bij verwijdering van willekeurig welk item.

Ik maak twee schalen, een voor positieve emoties ( $M = 2,77$ ;  $SD = 0,67$ ) en een voor negatieve. De negatieve spiegel ik terug, zodat een hoge score staat voor sterkere negatieve emoties ( $M = 2,47$ ;  $SD = 0,80$ ).

De histogrammen duiden bij beide schalen op een redelijke normaalverdeling van de scores, met een piek bij de neutrale score. Bij de negatieve emoties is er een tweede (kleine) piek bij het geheel niet ervaren van die emoties.

#### **A.8. Politiek cynisme**

De vragenlijst van 2016 bevat meer items die met politiek cynisme te maken hebben dan die van 2014 (in 2013 en 2015 is dit niet gemeten). Het gaat om deze items, in

de vorm van stellingen, met vijf antwoordopties, van *helemaal niet mee eens* tot *helemaal mee eens*:

1. De meeste politici zijn teveel uit op hun eigen voordeel. S
2. Politici staan veel te ver van mij af om mij te kunnen vertegenwoordigen. S
3. Gewone mensen weten veel beter dan politici hoe een gemeente bestuurd moet worden. S
4. Gaan stemmen voor de gemeenteraad heeft geen zin, de partijen doen toch wat ze willen. S
5. De meeste politici beloven veel, maar ze doen niets. S
6. Gemeentepolitici zijn corrupter dan gewone mensen. S
7. *De meeste van onze politici zijn deskundige mensen die weten wat ze doen.*
8. *Politici doen het merendeel van de tijd wat juist is.*

De laatste twee items zijn positief geformuleerd, de overige zes (met een S erachter) negatief, en in het bestand daarom gespiegeld. De twee positieve items zijn ook inhoudelijk iets afwijkend, omdat ze vooral over de competentie van politici gaan. Factoranalyses op alle acht items respectievelijk de eerste zes leveren allebei één factor op met een eigenwaarde groter dan één, waarbij de factor in de korte variant met zes items meer variantie verklaart dan die in de lange met acht: 62,0% versus 56,0%. Een betrouwbaarheidsanalyse met een zes-itemschaal en een acht-itemschaal levert vergelijkbare waarden voor Cronbachs  $\alpha$  op: 0,88 voor de kortere schaal, 0,89 voor de langere. Ik kies op inhoudelijke gronden voor een schaal voor politiek cynisme die bestaat uit de eerste zes, negatief geformuleerde, items. De schaal heeft een Cronbachs  $\alpha$  van 0,88 en item-totaal correlaties van 0,64 tot 0,77 en bestaat uit het gemiddelde van de items. Volgens het histogram benaderen de scores heel goed een normaalverdeling.

Omdat in de schaal de scores door het spiegelen van de originele data bij weinig cynisme hoger zijn dan bij veel, spiegel ik de schaal terug, door de schaalcores af te trekken van 6. Een hoge score op deze schaal staat daardoor voor veel cynisme.  $M = 2,89$ ;  $SD = 0,74$ .

### **A.9. Houding ten opzichte van de overheid en Gezagsgetrouwheid**

In de eerdere bestanden ontbraken items over de algemene houding die respondenten innemen tegenover de overheid. De vragenlijst van 2016 bevat daarom tien stellingen die hier iets over zouden kunnen zeggen, met vijf antwoordmogelijkheden, die lopen van *helemaal mee oneens* tot *helemaal mee eens*:

1. Burgers moeten meer eigen verantwoordelijkheid nemen en minder een beroep doen op de overheid. S



2. Een wet waar je het niet mee eens bent, moet je toch nakomen.
3. Ik ben een voorstander van strikte handhaving van de wet.
4. De overheid moet krachtiger tegen ordeverstoringen (bijvoorbeeld voetbalrellen of vechtpartijen op uitgaansavonden) optreden.
5. De meeste overheidsdiensten kunnen beter door het bedrijfsleven worden georganiseerd. S
6. Het is niet waar dat het bedrijfsleven altijd beter werkt dan de overheid.
7. Iedereen heeft wel een mening over politiek en over ambtenaren, maar in feite weten de mensen er niet genoeg van om zich zo'n mening te vormen.
8. Ik zou mijn familie en vrienden aanraden om bij de overheid te werken.
9. Ambtenaren dienen eerder hun eigenbelang dan dat van de burgers. S
10. De overheid gooit geld over de balk. S

De items met een S erachter zijn gespiegeld, zodat bij alle items een hoge score een positieve houding ten opzichte van de overheid aanduidt.

Item 1 is ontleend aan *Vertrouwen in burgers* (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2012); items 2, 3 en 4 aan *De moraal in de publieke opinie* van het Sociaal en Cultureel Planbureau (Dekker, De Hart & De Beer, 2004), en items 5 tot en met 10 zijn met enkele wijzigingen in de bewoording gebaseerd op Van de Walle et al. (2004).

Met een factoranalyse bekijk ik of de tien items één dimensie vertegenwoordigen of dat er meerdere zijn te onderkennen. De in hoofdstuk 4 beschreven criteria gebruikend is een factoranalyse toegestaan. De factoranalyse levert een oplossing op met drie factoren met een eigenwaarde groter dan één. Ook de screeplot duidt op een oplossing met drie factoren. Varimaxrotatie leidt tot een goed interpreteerbare factorindeling.

- Op de eerste factor laden de items 7, 8, 9 en 10 hoog. Deze items duiden (rekening houdend met de spiegeling van 9 en 10) op een positieve houding ten opzichte van de overheid.
- Op de tweede factor laden items 2, 3 en 4 hoog. Deze drie items weerspiegelen gezagsgetrouwheid.
- De derde factor bestaat uit de items 1, 5 en 6. Hieruit blijkt, rekening houdend met de richting van de codering en de spiegeling (hogere score is pro overheid), een voorkeur voor de overheid boven particulier initiatief of bedrijfsleven als het om overheidstaken gaat.

Zowel factor 1 als factor 3 duidt op een houding pro overheid. Het verschil tussen de eerste factor en de derde is, dat de eerste een positieve grondhouding ten opzichte van de overheid in het algemeen vertegenwoordigt, en de derde weergeeft

wie het best overheidstaken kan uitvoeren. Ik test drie mogelijke schalen, conform de bovenstaande indeling van de items:

### ***Pro overheid***

De pro-overheidsschaal bestaat uit deze vier items:

1. Iedereen heeft wel een mening over politiek en over ambtenaren, maar in feite weten de mensen er niet genoeg van om zich zo'n mening te vormen.
2. Ik zou mijn familie en vrienden aanraden om bij de overheid te werken.
3. Ambtenaren dienen eerder hun eigenbelang dan dat van de burgers. S
4. De overheid gooit geld over de balk. S

De laatste twee zijn gespiegeld, zodat alle items bij een hoge score een positieve houding weergeven. Cronbachs  $\alpha$  is met 0,63 en aan de magere kant, als je bedenkt dat een goede schaal liefst een  $\alpha$  heeft van 0,70 of hoger. Ook de item-totaal correlaties zijn matig, van 0,33 tot 0,53. Het weglaten van een willekeurig item leidt tot een lagere  $\alpha$ .

### ***Gezagsgetrouwheid***

De schaal voor gezagsgetrouwheid bestaat uit de volgende drie items:

1. Een wet waar je het niet mee eens bent, moet je toch nakomen.
2. Ik ben een voorstander van strikte handhaving van de wet.
3. De overheid moet krachtiger tegen ordeverstoringen (bijvoorbeeld voetbalrellen of vechtpartijen op uitgaansavonden) optreden.

Alle items zijn positief geformuleerd en dus is geen spiegeling nodig. Cronbachs  $\alpha$  is met 0,57 lager dan bij de vorige schaal. Item-totaal correlaties bedragen 0,33 tot 0,49. Het schrappen van willekeurig welk item levert een lagere waarde op voor Cronbachs  $\alpha$ .

### ***Anti bedrijfsleven wat betreft overheidstaken***

De derde potentiële schaal bestaat uit:

1. Burgers moeten meer eigen verantwoordelijkheid nemen en minder een beroep doen op de overheid. S
2. De meeste overheidsdiensten kunnen beter door het bedrijfsleven worden georganiseerd. S
3. Het is niet waar dat het bedrijfsleven altijd beter werkt dan de overheid.

De eerste twee items zijn gespiegeld, zodat een hogere score een positievere houding ten opzichte van de overheid betekent (en dus een negatievere ten opzichte

van het bedrijfsleven, als het om overheidstaken gaat). Cronbachs  $\alpha$  is hier nog lager dan bij de twee vorige schalen: 0,43. Maar bij schrappen van het eerste item neemt  $\alpha$  toe tot 0,61 met een item-totaal correlatie van 0,45. De schaal wordt dan een pure overheid versus bedrijfsleven schaal.

### **Combinatie van schalen 1 en 3**

Een betrouwbaarheidsanalyse met alle tien items leidt tot een Cronbachs  $\alpha$  van 0,54. De  $\alpha$  neemt toe bij het weglaten van een aantal items. De hoogste  $\alpha$  is 0,69 en dan resteren deze items:

1. De meeste overheidsdiensten kunnen beter door het bedrijfsleven worden georganiseerd. S
2. Het is niet waar dat het bedrijfsleven altijd beter werkt dan de overheid.
3. Iedereen heeft wel een mening over politiek en over ambtenaren, maar in feite weten de mensen er niet genoeg van om zich zo'n mening te vormen.
4. Ik zou mijn familie en vrienden aanraden om bij de overheid te werken.
5. Ambtenaren dienen eerder hun eigenbelang dan dat van de burgers. S
6. De overheid gooit geld over de balk. S

Dit zijn alle items uit de eerste en de ingekorte derde factor. Dit is logisch, omdat beide factoren een positieve houding tegenover de overheid weergeven. Hoewel in de factoranalyse de twee bedrijfslevensitems een aparte component vormen, valt er op inhoudelijke gronden iets te zeggen voor een combinatie. De betrouwbaarheidsanalyse ondersteunt dat met een hogere  $\alpha$ , hoewel dat deels ook door het grotere aantal items kan worden verklaard.

### **Conclusie**

Omdat de twee pro-overheidsschalen inhoudelijk verwant zijn, combineer ik die tot één schaal die de houding ten opzichte van de overheid weerspiegelt. Onderscheid tussen beide (sub-) schalen is voor mijn modelanalyses niet relevant. Cronbachs  $\alpha$  voor de combinatieschaal ligt met 0,69 op de grens van wat een goede schaal mag worden genoemd. De houdingsschaal benadert volgens het histogram goed een normaal verdeling.  $M = 3,17$ ;  $SD = 0,57$ .

De schaal voor gezagsgetrouwheid is conceptueel wel duidelijk anders dan de pro-overheidsschaal. Het feit dat de pro-overheidsschaal sterker wordt bij verwijdering van de items voor gezagsgetrouwheid ondersteunt die stelling. Gezagsgetrouwheid is ook één van de in hoofdstuk 3 onderkende potentiële antecedenten voor vertrouwen, en maakte geen deel uit van de eerdere bestanden. Met een schaal voor gezagsgetrouwheid kan ik toetsen of dit inderdaad een relevant antecedent

is als het om vertrouwen in de lokale overheid gaat. Cronbachs  $\alpha$  is met 0,57 erg laag. Weinig items leiden tot een lage  $\alpha$ , gezien de gevoeligheid daarvan voor het itemaantal. In dat geval wordt aanbevolen naar de gemiddelde inter-itemcorrelatie te kijken. Die moet tussen 0,2 en 0,4 liggen (Pallant, 2010, p. 97). Dat is hier met 0,31 het geval. De schaal benadert net als de houdingsschaal goed een normaalverdeling (de score 1 is nagenoeg afwezig, waardoor de verdeling in z'n geheel naar rechts is verschoven).  $M = 3,93$ ;  $SD = 0,55$ .

#### **B.1.1.2.+1. Responsiviteit**

Veel responsiviteitsitems uit de eerdere onderzoeken maken ook deel uit van de enquête van 2016. Het gaat om het grootste deel van de items van vraag 10. Deze vraag luidt: *Hoe gaat de gemeente met inwoners om? In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?*, met vijf antwoordopties, lopend van *helemaal niet mee eens* tot *helemaal mee eens*.

1. De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.
2. De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.
3. De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.
4. De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burger leeft.
5. De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.
6. De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners.

De zes items vormen een zeer betrouwbare schaal, met een waarde voor Cronbachs  $\alpha$  van 0,92 en item-totaal correlaties van 0,74 tot 0,81. Het weglaten van een willekeurig item leidt tot lagere  $\alpha$ 's. De schaal Responsiviteit bestaat uit het gemiddelde van de zes items en de waarden zijn redelijk normaal verdeeld.  $M = 3,01$ ;  $SD = 0,68$ .

#### **B.1.1.3. Betrokkenheid, inspraak, invloed**

Vragen 8 en 9 in de vragenlijst van 2016 omvatten eenentwintig items die gaan over betrokkenheid bij gemeentelijke beleidsvorming en uitvoering, invloed en inspraak. Deels zijn dit "oude" items, deels nieuwe. Zowel vraag 8 als vraag 9 luidt: *Betrokkenheid bij gemeentelijk beleid. In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?* met vijf antwoordmogelijkheden, van *helemaal niet mee eens* tot *helemaal mee eens*.

De aanleiding voor het opnemen van zoveel items ligt in de analyse van de bestanden van 2013, 2014 en 2015. Daarbij bleek dat betrokkenheid in 2014 een aparte factor vormde, maar (mogelijk door een kleiner aantal gemeten items) in de andere jaren niet. Om betrokkenheid als apart antecedent in de te toetsen mo-

dellen te kunnen opnemen en ook nog eens verschillende vormen van elkaar te kunnen onderscheiden is de itempool aanmerkelijk uitgebreid.

Kijkend naar de inhoud van de items vallen twee clusters te onderscheiden: betrokkenheid sec, en inspraak/raadpleging. Het onderscheid is de mate van betrokkenheid: gaat het om raadpleging en informeren, zoals bij inspraakprocedures, enquêtes en informatiebijeenkomsten, of om actievere vormen van inbreng. De items van de eerste soort zitten vooral in vraag 8, die van de tweede in vraag 9. Een factoranalyse bevestigt dit beeld en het gemaakte onderscheid. Dit resultaat zou ook het gevolg kunnen zijn van de verdeling van de items over twee vragen en een per vraag iets verschillende respons bias. Nu wil het geval dat de respondenten precies dezelfde items, helemaal aan het eind van de vragenlijst, nog een keer hebben beantwoord, maar dan in één vraag. Een factoranalyse op deze vraag levert een vergelijkbaar beeld op, ook weer met twee factoren, zodat het splitsen van de items over twee vragen niet de reden is van het gevonden onderscheid.

De items over betrokkenheid zijn deze:

1. Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.
2. Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.
3. De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.
4. Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.
5. De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid.
6. *De gemeente houdt bij belangrijke besluiten een referendum.*
7. Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.
8. Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.

Deze items vormen een betrouwbare schaal met een Cronbachs  $\alpha$  van 0,90. Maar weglating van het referendum-item levert een hogere waarde op: een Cronbachs  $\alpha$  van 0,91 en item-totaal correlaties van 0,68 tot 0,78. Het item over het referendum is ook een beetje een vreemde eend in de bijt, omdat feitelijk geen van de onderzochte gemeenten eigen referenda organiseert. Daarom laat ik dit item buiten de schaal. Het gemiddelde van de zeven niet-gecursiveerde items vormt de schaal Betrokkenheid. De waarden zijn redelijk normaal verdeeld, volgens het histogram.  $M = 2,93$ ;  $SD = 0,73$ .

De volgende items gaan over inspraak en raadpleging:

1. De gemeente houdt voldoende inspraak- of consultatiebijeenkomsten, waar de bewoners gevraagd wordt naar de mening over bepaalde zaken binnen de gemeente.

2. De gemeente organiseert voldoende informatiebijeenkomsten, waar de bewoners geïnformeerd worden over voornemens van de gemeente.
3. De gemeente biedt voldoende mogelijkheden om een spreekuur van de burgemeester of de wethouders te kunnen bezoeken.
4. De gemeente biedt voldoende mogelijkheden om aan een gemeentebreed panel mee te doen. (Dit zijn andere panels dan dit bewonerspanel.) Zo'n panel is een vaste groep bewoners die de gemeente enkele keren per jaar adviseert over verschillende onderwerpen.
5. De gemeente biedt genoeg mogelijkheden om via de website te reageren op verschillende onderwerpen.
6. De gemeente houdt voldoende opinieonderzoeken, zoals deze enquête.
7. De gemeente bezoekt met voldoende regelmaat wijken en buurten en praat daar met inwoners. Dat kunnen bezoeken zijn van raadsleden, collegeleden en/of ambtenaren.
8. De gemeente informeert u voldoende via bewonersbrieven over ontwikkelingen die voor u en uw buurt van belang zijn.

Deze acht items vormen een betrouwbare schaal, met een Cronbachs  $\alpha$  van 0,86 en item-totaal correlaties van 0,54 tot 0,69; bij verwijdering van willekeurig welk item gaat  $\alpha$  omlaag. De schaal *Inspraak/raadpleging* bestaat uit het gemiddelde van de acht items en benadert goed een normaalverdeling.  $M = 3,15$ ;  $SD = 0,56$ .

#### **B.1.1.4. Vertrouwen in de burger**

Vier items uit vragen 8 en 9 zeggen iets over het vertrouwen van de gemeente in de burger, zoals waargenomen door de respondenten:

1. De gemeente stelt zich bij ideeën en initiatieven van inwoners flexibel op.
2. De gemeente behandelt burgers met ideeën en initiatieven met respect.
3. De gemeente biedt haar burgers genoeg mogelijkheden om eigen initiatief te ontplooiën (bijv. onderhoud groen, speeltuin maken, publieke diensten ontwikkelen).
4. De gemeente maakt het voor de inwoners voldoende mogelijk om zelf de wijk te ontwikkelen en te verbeteren.

De vier items vormen een betrouwbare schaal: Cronbachs  $\alpha$  is 0,79 met item-totaal correlaties van 0,53 tot 0,63. Weglaten van een item leidt tot een lagere  $\alpha$ . Het gemiddelde van de vier items vormt de schaal *Vertrouwen in de burger*. De benadering van een normaalverdeling is redelijk.  $M = 3,00$ ;  $SD = 0,65$ .

#### **B.1.1.5. Contacten**

De enquête van 2016 bevat vragen naar de contacten die de respondenten in de afgelopen twaalf maanden hebben gehad met de gemeente. Voor in totaal elf categorieën kon men aangeven of er 0, 1, 2, 3, 4, of 5 keer en vaker contact was geweest in een jaar tijd. Het gaat om de volgende vraag met bijbehorende opties:

*Hoe vaak hebt u de afgelopen 12 maanden contact met uw gemeente gehad, op een of meer van de volgende manieren?*

1. *bezoek aan de balie van het gemeentehuis (voor bijvoorbeeld een paspoort of rijbewijs of andere diensten).*
2. *bezoek aan het gemeentehuis voor een gesprek met een ambtenaar of met ambtenaren.*
3. *bezoek aan het gemeentehuis voor een gesprek met een wethouder of de burgemeester.*
4. *een bezoek aan de Sociaal Raadslieden.*
5. *op straat medewerkers van de gemeente aangesproken.*
6. *bezoek van een inspraakavond.*
7. *bezoek van een inloopavond.*
8. *bijwonen van een raadscarrousel, commissie- of raadsvergadering.*
9. *telefonisch (gesproken met een ambtenaar of bestuurder).*
10. *per brief of e-mail aan de gemeente.*
11. *anders.*

Inhoudelijk valt er wel iets voor te zeggen om het bezoek aan de balie voor een rijbewijs of paspoort buiten beschouwing te laten. Het verstrekken van die documenten betreft een vorm van dienstverlening die los staat van enig gemeentelijk beleid. De gemeente is slechts uitvoeringskantoor. Bij de overige contacten zal het veelal over individuele dan wel collectieve dienstverlening of over gemeentelijk beleid gaan, zoals vergunningverlening of ingrepen in de openbare ruimte (onderhoud, verkeersmaatregelen, nieuwe bestemmingsplannen). En klachten over de gemeente en meldingen over defecten in de openbare ruimte (de befaamde scheefliggende stoeptegels of niet brandende lantaarnpaal) zijn ook een bron voor contacten.

Voor het antecedent contacten maak ik een samengestelde variabele die bestaat uit een optelling van het aantal contacten over de tien categorieën. Daarbij past een kanttekening: omdat de score 5 bij iedere contactvorm staat voor vijf of meer contacten, geeft de totaalscore geen exacte weerspiegeling van het aantal contacten maar is het eerder een indicatie voor de mate van contact. Overigens zullen er niet

veel mensen zijn die voor enig onderwerp meer dan vijf keer per jaar contact met de gemeente hebben gehad, zodat de scores voor vrijwel iedereen wel degelijk het juiste aantal contacten weergeeft. Aangezien veel mensen in het geheel geen contact met de gemeente hebben gehad in de voorgaande twaalf maanden, is de verdeling van de scores op de variabele uiterst scheef. De afwijking van normaliteit levert bij veel statistische analyses problemen op en daarom is een transformatie van de variabele gewenst. Van de door Tabachnick en Fidell (2014, p.123) geadviseerde transformaties bij zwaar scheve verdelingen (logaritme of inverse) levert de logaritmische transformatie de mooiste verdeling op, maar met nog steeds een uitschieter bij nul contacten.  $M = 0,38$ ;  $SD = 0,38$ .

### **B.1.2.1. Integriteit**

Integriteit is gemeten met een enkele vraag: *Het beeld van de gemeente. In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen? De gemeente is integer.* De antwoorden konden lopen van 1 = *helemaal niet mee eens* tot 5 = *helemaal mee eens*.  $M = 3,27$ ;  $SD = 0,67$ .

### **B.2.1.1. Competentie en Competentie politici**

In de eerdere databestanden zaten te weinig items om een aparte schaal voor competentie te maken. In 2016 ligt dat anders. De volgende items, allemaal met vijf antwoordmogelijkheden, van *helemaal niet mee eens* tot *helemaal mee eens*, zeggen iets over de competentie van de gemeente en van gemeentepolitici:

1. Belangrijke besluiten over de toekomst van onze gemeente kan je gerust aan het gemeentebestuur overlaten.
2. *De meeste van onze politici zijn deskundige mensen die weten wat ze doen.*
3. *Politici doen het merendeel van de tijd wat juist is.*
4. De gemeente is deskundig.
5. De gemeente maakt haar beloften waar.
6. De gemeente wordt goed bestuurd.

De zes items vormen een betrouwbare schaal, met een Cronbachs  $\alpha$  van 0,89. Er zijn geen onderliggende dimensies, zoals uit een factoranalyse blijkt. Toch zou er een probleem met deze schaal kunnen zijn. Bij de cursief weergegeven vragen over politici zouden respondenten anderen dan de eigen raadsleden en collegeleden voor ogen kunnen hebben gehad. De bijbehorende vraag luidt: *We willen u enkele vragen stellen over politici (Burgemeester en Wethouders en Gemeenteraadsleden) en over gemeentepolitiek. Kunt u voor elk van deze vragen aangeven in hoeverre u het daarmee eens of oneens bent?* Dat laat ruimte voor een bredere interpretatie.



Daarom doe ik de betrouwbaarheidsanalyse opnieuw, maar zonder deze twee cursieve items. Dan resteert een schaal die uitsluitend over de gemeente gaat, bestaande uit vier items, met een Cronbachs  $\alpha$  van 0,87 en item-totaal correlaties van 0,70 tot 0,77. Ik opteer voor deze variant. De schaal Competentie bestaat uit het gemiddelde van de volgende vier items:

1. Belangrijke besluiten over de toekomst van onze gemeente kan je gerust aan het gemeentebestuur overlaten.
2. De gemeente is deskundig.
3. De gemeente maakt haar beloften waar.
4. De gemeente wordt goed bestuurd.

De scores zijn volgens het histogram redelijk normaal verdeeld.  $M = 3,05$ ;  $SD = 0,64$ .

Het item *De gemeente wordt goed bestuurd* maakte in 2015 deel uit van de beeldvormingsschaal. In 2013 en 2014 viel dit item buiten de schalen, omdat het in factoranalyses hoog laadde op meerdere factoren. In de regressieanalyse van 2014 bleek dit item vervolgens als enige variabele buiten beeldvorming en responsiviteit significant aan de verklaarde variantie in vertrouwen bij te dragen. Dit past bij de bevinding dat het item zowel met beeldvorming als responsiviteit hoog correleert. Gezien de sterke inhoudelijke link met competentie kies ik er in 2016 voor dit item in de competentieschaal op te nemen en niet als losse indicator te gebruiken. Dat heeft wel tot gevolg dat ik geen apart antecedent voor de kwaliteit van het bestuur meer gebruik in de analyses.

De twee items die buiten de politiek cynisme schaal vielen en buiten de algemene competentieschaal, en die over de competentie van politici gaan, vormen samen een betrouwbare schaal met een Cronbachs  $\alpha$  van 0,80 en een item-totaal correlatie van 0,67. Het gaat om deze stellingen, met vijf antwoordmogelijkheden, van *helemaal mee eens* tot *helemaal mee oneens*:

1. De meeste van onze politici zijn deskundige mensen die weten wat ze doen.
2. Politici doen het merendeel van de tijd wat juist is.

De schaal is berekend als het gemiddelde van de beide items. De waarden zijn redelijk normaal verdeeld, blijktens het histogram.  $M = 3,07$ ;  $SD = 0,70$ .

#### **B.2.1.2. Beeldvorming**

Voor beeldvorming zitten veel items uit de eerdere onderzoeken weer in de vragenlijst. Een deel van eerdere beeldvormingsitems is nu naar de schaal voor competentie gegaan, maar er zijn er nog genoeg over. De vijf antwoordmogelijkheden op de stellingen lopen van *helemaal niet mee eens* tot *helemaal mee eens*.

1. De gemeente is open en eerlijk.
2. De gemeente doet wat ze zegt.
3. Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.
4. De gemeente heeft een goede reputatie.
5. De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.
6. De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.
7. De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels.
8. De gemeente is een democratische instelling.

Deze acht items vormen een betrouwbare schaal met een Cronbachs  $\alpha$  van 0,86 en item-totaal correlaties van 0,50 tot 0,70. Het verwijderen van willekeurig welk item laat de  $\alpha$  afnemen. De schaal Beeldvorming bestaat uit het gemiddelde van de acht items, en de waarden benaderen, zoals uit het histogram blijkt, goed een normaal-verdeling.  $M = 3,18$ ;  $SD = 0,55$ .

#### **B.2.1.3. Mediavoorkeur, mediakanalen**

De respondenten konden aangeven welke media ze het liefst gebruiken om informatie over de gemeente te zoeken. Men mocht meerdere antwoorden geven, en de categorieën waren:

1. krant/dagblad
2. huis-aan-huisblad
3. Gemeentenieuws
4. folder van de gemeente
5. brief van de gemeente
6. informatieavond
7. Facebook van de gemeente
8. website van de gemeente
9. internetpagina's van anderen dan de gemeente
10. digitale nieuwsbrief van de gemeente
11. Twitter van de gemeente
12. Radio Rijnmond
13. anders

Op basis van een simpele optelsom van items een tot en met dertien maak ik een variabele *Mediakanalen* die aangeeft van hoeveel kanalen respondenten graag gebruik maken.  $M = 2,63$ ;  $SD = 1,41$ .

#### **B.2.1.4. Reputatie**

Als antecedent vervallen, maakt deel uit van B.2.1.2. Beeldvorming (zie hoofdstuk 5).

#### **B.2.1.5. Prestaties**

De enquête van 2016 bevat negen items over prestaties van de gemeente, onder de vraag *Nu volgt een aantal uitspraken over de buurt waarin u woont. Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?*, met vijf antwoordopties, van *helemaal niet mee eens* tot *helemaal mee eens*:

1. In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden.
2. In de buurt zijn perken, plantsoenen en parken goed onderhouden.
3. In de buurt zijn vijvers en sloten goed onderhouden.
4. In de buurt zijn houten bruggetjes en tunneltjes goed onderhouden.
5. Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt.
6. Mijn buurt is schoon.
7. De verkeersveiligheid in mijn buurt is goed.
8. De afvalinzameling verloopt goed.
9. De dienstverlening aan de balie publiekszaken in het gemeentehuis (waar u terecht kunt voor paspoort, rijbewijs, identiteitskaart etc.) is goed.

Volgens zowel een factoranalyse als een betrouwbaarheidsanalyse vallen de laatste drie items uit de toon. Items 8 en 9 vormen een aparte factor, terwijl item 7 nagenoeg even hoog op beide factoren laadt. In de betrouwbaarheidsanalyse is Cronbachs  $\alpha$  het hoogst bij weglating van de laatste drie items.

Kijkend naar de inhoud van de items is dit wel te verklaren. De eerste zes items hebben betrekking op onderhoud en het schoon zijn van de buurt. De dienstverlening aan de balie is een gemeentelijke prestatie van geheel andere aard, en ook verkeersveiligheid en afvalinzameling zijn anders van karakter. Dat verkeersveiligheid een grensgeval is, getuige de lading op beide factoren en de geringe toename van  $\alpha$  bij verwijdering ervan, is begrijpelijk: de verkeersveiligheid zal in het algemeen waarschijnlijk groter zijn in een omgeving die schoon en heel is.

Ik maak een schaal voor prestaties van de gemeente en noem die, gezien de inhoud van de items, *Onderhoud openbare ruimte*. De schaal bestaat uit de eerste zes items. Cronbachs  $\alpha$  voor deze schaal bedraagt 0,88 en bij de verwijdering van ieder willekeurig item neemt deze af. De item-totaal correlaties liggen tussen 0,67 en 0,76. De scores op de schaal zijn volgens het histogram redelijk normaal verdeeld, maar enigszins scheef naar rechts.  $M = 3,26$ ;  $SD = 0,76$ .

Vergelijking van deze schaal met de prestatieschaal uit 2014 is interessant. In 2014 bestond de schaal uit vier items: baliedienstverlening, afvalinzameling,

groenonderhoud en het schoonhouden van de buurt. De verschillende vormen van dienstverlening liepen door elkaar, wat (met de kennis van nu) waarschijnlijk ook de oorzaak was van de toen relatief lage Cronbachs  $\alpha$  van 0,67.

De items over verkeersveiligheid, afvalinzameling en baliebezoek vormen in het onderzoek afzonderlijke indicatoren voor prestaties, evenals de vraag naar de tevredenheid over de besteding van het belastinggeld:

- Besteding belastinggeld (tevredenheid):  $M = 2,96$ ;  $SD = 0,92$ .
- Verkeersveiligheid (tevredenheid):  $M = 3,02$ ;  $SD = 1,06$ .
- Afvalinzameling (tevredenheid):  $M = 3,77$ ;  $SD = 0,92$ .
- Baliebezoek (tevredenheid):  $M = 3,75$ ;  $SD = 0,76$ .

#### **B.2.1.6. Voorspelbaarheid**

Niet gemeten, is vervangen door B.2.1.7. Transparantie.

#### **B.2.1.7. Transparantie**

De schaal over gemeentelijke informatie uit 2013 en 2015, een indicator voor transparantie, maakt ook deel uit van de dataset van 2016. Het gaat om deze items, behorend bij de vraag *Gemeentelijke informatie. In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?*, met vijf antwoordmogelijkheden, van *helemaal niet mee eens* tot *helemaal mee eens*:

1. De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie.
2. Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen.
3. De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed.
4. De informatie op de gemeentelijke website is goed.

De vier items vormen een betrouwbare schaal met een Cronbachs  $\alpha$  van 0,79 en item-totaal correlaties van 0,50 tot 0,66. Verwijdering van ongeacht welk item leidt tot een lagere  $\alpha$ .

In 2013 was Cronbachs  $\alpha$  0,83, in 2015 0,82. De huidige waarde van 0,79 ligt daar dus iets onder, maar is nog steeds ruim voldoende voor een betrouwbare schaal. De schaal bestaat uit het gemiddelde van de vier items. De verdeling van de waarden benadert redelijk een normaalverdeling maar is volgens het histogram iets scheef naar rechts.  $M = 3,51$ ;  $SD = 0,59$ .

Een los item dat iets zegt over transparantie is de vraag naar de zichtbaarheid van de gemeenteraad (*De gemeenteraad laat voldoende van zich horen en zien aan de burgers*, met vijf antwoordcategorieën, van *helemaal niet mee eens* tot *helemaal mee eens*):  $M = 2,99$ ;  $SD = 0,87$ .

### B.2.1.8. Onveiligheidsgevoel

De items van de onveiligheidsschaal in 2013 maken ook deel uit van het onderzoek in 2016. De vraag luidt: *Komt het wel eens voor dat u ...*

1. 's avonds of 's nachts niet open doet, omdat u het niet veilig vindt?
2. in uw eigen buurt omloopt of omrijdt om onveilige plekken te vermijden?
3. uw kind(eren) niet toestaat ergens naartoe te gaan bij u in de buurt omdat u het niet veilig vindt?
4. zich onveilig voelt als u 's avonds bij u in de buurt over straat loopt?
5. zich niet op uw gemak voelt als u 's avonds alleen thuis bent?

De vier antwoordopties zijn: *vaak*, *soms*, *zelden of nooit*, en *niet van toepassing*. De laatste categorie is gecodeerd als missende waarde. De items vormen wederom een betrouwbare schaal, met een Cronbachs  $\alpha$  van 0,84 (0,82 in 2013). De item-totaal correlaties lopen van 0,60 tot 0,75 en het weglaten van een willekeurig item leidt tot een lagere  $\alpha$ . De schaal bestaat uit het gemiddelde van de items. Afgezien van een piek bij *zelden of nooit* benadert de schaal redelijk een normaalverdeling. Een logaritmische transformatie leidt niet tot een betere verdeling, zodat ik de schaal ongetransformeerd laat.  $M = 1,30$ ;  $SD = 0,43$ .

### Vorming van de itempakketjes voor SEM

Voor alle constructen in de te toetsen modellen stel ik, waar mogelijk, pakketjes items samen uit de beschikbare indicatoren. Als het aantal items het toelaat, probeer ik drie pakketjes te vormen. Volgens Little et al. (2013) leiden drie pakketjes per construct tot superieure tests van de structurele modelparameters, omdat de constructen dan precies gedefinieerd zijn. Bij meer dan drie pakketjes per construct ontstaan er meerdere bronnen van vrijheidsgraden en dus meerdere bronnen voor modelfit, wat de interpretatie bemoeilijkt; met twee pakketjes is er meer kans op nonconvergentie en onjuiste oplossingen.

Bij het vormen van de pakketjes volg ik de werkwijze die Little et al. (2013) adviseren voor eendimensionale constructen. Ik begin met een factoranalyse op de betreffende items, en plaats de items in volgorde van lading op de factoren. Vervolgens bepaal ik het aantal pakketjes (minimaal drie) en verdeel de items op de volgende manier over de pakketjes:

- het hoogst ladende item in pakket 1, het een na hoogste in pakket 2, etc.
- daarna het laagst ladende in pakket 1, het een na laagst ladende in pakket 2, etc.
- als er nog items over zijn, dan het overgebleven hoogste item in het laatste pakket, het een na hoogste in het voorlaatste pakket, etc.

Door steeds hoog en laag ladende items in de pakketjes te combineren hebben die pakketjes ieder een ongeveer even sterke relatie met de factor. De pakketscore bestaat uit het gemiddelde van de items in dat pakket.

Voor responsiviteit en beeldvorming gebruik ik de factoranalyse op de gezamenlijke items van deze schalen die ik in hoofdstuk 8 beschrijf. Per factor deel ik de items vervolgens toe aan de pakketjes. Voor de overige constructen doe ik een factoranalyse per construct (wat meteen nogmaals een controle is op de unidimensionaliteit) en deel dan de items toe.

Voor de leesbaarheid zijn de indicatoren (items) in het vervolg steeds aangeduid met het itemnummer (de variabele-naam) uit het databestand en die variabelen-namen corresponderen met de vraagnummers uit de vragenlijst van 2016 (Appendix C). Zie Tabel 6.7 voor welke vraag bij welk itemnummer hoort, en voor welk item in welke van de hierboven geconstrueerde schalen zit.

**Tabel 6.7:** Items per schaal voor een aantal schalen, 2016

		<b>Smalle schaal</b>	<b>Brede schaal</b>
V8-1	Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.	<i>betrokkenheid</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V8-2	Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	<i>betrokkenheid</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V8-3	De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	<i>betrokkenheid</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V8-4	Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.	<i>betrokkenheid</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V8-6	De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid.	<i>betrokkenheid</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V8-10	Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	<i>betrokkenheid</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V8-11	Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.	<i>betrokkenheid</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V10-1	De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.	<i>responsiviteit</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V10-2	De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.	<i>responsiviteit</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V10-3	De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.	<i>responsiviteit</i>	<i>responsiviteit breed</i>

**Tabel 6.7:** vervolgd

		<b>Smalle schaal</b>	<b>Brede schaal</b>
V10-4	De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burger leeft.	<i>responsiviteit</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V10-5	De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.	<i>responsiviteit</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V10-6	De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners.	<i>responsiviteit</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V10-8	De gemeente is open en eerlijk.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed*</i>
V10-9	De gemeente doet wat ze zegt.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed*</i>
V10-10	Belangrijke besluiten over de toekomst van onze gemeente kan je gerust aan het gemeentebestuur overlaten.	<i>competentie</i>	<i>beeldvorming breed*</i>
V13-1	Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-2	De gemeente heeft een goede reputatie.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-3	De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-4	De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-5	De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-6	De gemeente is een democratische instelling.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-7	De gemeente is deskundig.	<i>competentie</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-9	De gemeente maakt haar beloften waar.	<i>competentie</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-10	De gemeente wordt goed bestuurd.	<i>competentie</i>	<i>beeldvorming breed</i>

\* = niet meegenomen in de pakketjes

Het resultaat van de toedeling van items aan pakketjes is als volgt (Tabel 6.8):

**Tabel 6.8:** Samenstelling pakketjes items, 2016

*Responsiviteit breed:*

Pakket 1, P\_resp\_1: V8\_4, V8\_10, V10\_4, V8\_11

Pakket 2, P\_resp\_2: V10\_1, V8\_6, V10\_3

Pakket 3, P\_resp\_3: V8\_2, V10\_5, V8\_1

Pakket 4, P\_resp\_4: V8\_3, V10\_2, 10\_6

*Beeldvorming breed:*

Pakket 1, P\_beeld\_1: V13\_10, V13\_5, V13\_4

Pakket 2, P\_beeld\_2: V13\_2, V13\_1, 13\_3

Pakket 3, P\_beeld\_3: V13\_7, V13\_6, V13\_9

*Vertrouwensgeneigdheid*

Pakket 1, P\_vgeneigd\_1: V20\_3, V20\_4, V20\_8

Pakket 2, P\_vgeneigd\_2: V20\_9, V20\_1, V20\_2

Pakket 3, P\_vgeneigd\_3: V20\_5, V20\_7, V20\_6

*Negatieve emoties*

Pakket 1, P\_negemotie\_1: V26\_10, V26\_6

Pakket 2, P\_negemotie\_2: V26\_13, V26\_9, V26\_1

Pakket 3, P\_negemotie\_3: V26\_5, V26\_8, V26\_3

Ik spiegel de pakketjes, zodat een hoge waarde duidt op meer negatieve emoties.

*Institutioneel vertrouwen*

Pakket 1, P\_instituut\_1: V21\_5, V21\_7

Pakket 2, P\_instituut\_2: V21\_6, V21\_9, V21\_3

Pakket 3, P\_instituut\_3: V21\_1, V21\_8, V21\_2

*Stereotypen politici*

Pakket 1, P\_stereotype\_1: V24\_2, V24\_8

Pakket 2, P\_stereotype\_2: V24\_1, V24\_6, V24\_7

Pakket 3, P\_stereotype\_3: V24\_3, V24\_4, V24\_5

*Ontvankelijkheid*

Pakket 1, P\_ontvank\_1: = P\_resp\_1 zonder V8\_11

Pakket 2, P\_ontvank\_2: = P\_resp\_2 zonder V10\_3 en mét V8\_11

Pakket 3, P\_ontvank\_3: = P\_resp\_3

Pakket 4, P\_ontvank\_4: = P\_resp\_4

*Rechtvaardigheid*

Pakket 1, P\_rechtv\_1: V13\_2, V13\_5

Pakket 2: P\_rechtv\_2: V13\_3, V13\_1

Pakket 3: P\_rechtv\_3: V13\_4, V13\_6, V10\_3



**Tabel 6.8:** vervolgd

*Rechtvaardigheid*

Pakket 1, P\_rechtv\_1: V13\_2, V13\_5

Pakket 2: P\_rechtv\_2: V13\_3, V13\_1

Pakket 3: P\_rechtv\_3: V13\_4, V13\_6, V10\_3

*Deskundigheid*

Pakket 1, P\_desk\_1: V13\_7, V13\_9, V13\_10

Deskundigheid bestaat uit slechts één pakketje, namelijk drie items van de competentieschaal, zonder het item dat in de factoranalyse van de brede schalen afviel (V10\_10).

*Onderhoud*

Pakket 1, P\_onderh\_1: V17\_2, V17\_6

Pakket 2, P\_onderh\_2: V17\_1, V17\_5

Pakket 3, P\_onderh\_3: V17\_3, V17\_4

De scores zijn bij alle drie pakketjes enigszins rechtsscheef (piek bij score 4), maar voor het overige normaal.

*Onveiligheid*

Pakket 1, P\_onv\_1: V18\_4, V18\_5

Pakket 2, P\_onv\_2: V18\_2, V18\_1

Pakket 3, P\_onv\_3: V18\_3

Zeer scheef (links), met piek bij 1 en aflopend naar 3. Geldt voor alle drie pakketjes. Dus niet normaal verdeeld.



# Hoofdstuk 7

*Correlatie en regressieanalyses*



## Inleiding

In deel 1 van deze dissertatie besprak ik de literatuur rond vertrouwen. Dat leverde onder meer een uitgebreide lijst op aan factoren met mogelijk invloed op vertrouwen in gemeenten en een aantal theoretische modellen voor vertrouwen in de lokale overheid. Daarna analyseerde ik in deel 2 een drietal bestaande bestanden met enquêtegegevens, om vast te stellen welke factoren, voor zover uiteraard gemeten, daadwerkelijk een relatie met vertrouwen in de lokale overheid hebben. Dat leverde in dit derde deel de basis op voor een nieuwe vragenlijst. Met die enquête mat ik in 2016 in de zes Drechtstedengemeenten zoveel mogelijk van de voor vertrouwen relevant lijkende factoren of antecedenten. Het voorgaande hoofdstuk beschrijft de verzamelde data, de indicatoren en geconstrueerde schalen, en een aantal methodologische kwesties. In dit hoofdstuk volgen de resultaten van de correlatie- en regressieanalyses op de data van 2016.

## Wat is “de gemeente”?

Voor de start van de analyses is het goed om te weten wat de respondenten bij de beantwoording van de vragen hebben verstaan onder “de gemeente”. Hypothese 1 spreekt daar een verwachting over uit:

*Bij het beantwoorden van vragen over “de gemeente” denken inwoners primair aan een combinatie van gemeenteraadsleden, burgemeester en wethouders, en ambtenaren.*

Een blik op de data van 2016 geeft snel uitsluitsel. Vraag 42 luidde:

*We hebben u hiervoor een aantal vragen gesteld over “de gemeente”. Waar dacht u bij de beantwoording dan in de eerste plaats aan?* De antwoordopties en percentages:

- gemeenteraadsleden	4,4%
- burgemeester en wethouders	10,1%
- ambtenaren	6,7%
- een combinatie van deze drie	74,7%
- iets anders	4,0%

De optie *iets anders* kon worden toegelicht. Een aantal respondenten geeft aan dan aan een combinatie van de eerste twee, dus raad en college, te denken, maar ook de combinatie college en ambtenaren wordt meerdere keren genoemd. Verder denkt men aan de gemeenschap als geheel of aan het gemeentelijk beleid.

Verreweg de meeste mensen, driekwart, denken aan een combinatie van raad, college en ambtenaren. Daarmee krijgt Suijkerbuijk (1983) gelijk in zijn veronderstelling dat mensen de overheid zien als een samengesteld object waarvan de deelobjecten zelf weer collectiva zijn. Deze veronderstelling lag ook van meet af aan ten grondslag aan mijn onderzoek.

Deze bevinding ligt ook in lijn met de conclusies van Hooghe (2011), die in zijn onderzoek naar de dimensionaliteit van politiek vertrouwen vaststelde dat mensen in hun vertrouwensoordeel geen onderscheid maken tussen verschillende politieke instituties, zoals parlementsleden, politieke partijen en het staatshoofd. Hij stelt op basis van zijn resultaten dat er slechts één dimensie van politiek vertrouwen is en dat het vertrouwensoordeel eerder berust op de politieke cultuur: mensen hebben, bij gebrek aan specifieke informatie, geen reden om te veronderstellen dat de betrouwbaarheid van de verschillende onderdelen van het politieke systeem veel van elkaar verschilt. Vertaald naar de gemeente: als raadsleden niet betrouwbaar zijn, zullen collegeleden en ambtenaren dat ook wel niet zijn, en vice versa.

### **Correlaties tussen antecedenten en vertrouwen**

De correlaties tussen het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente en de afzonderlijke antecedenten laten zien welke factoren het meeste invloed hebben op het vertrouwen in het lokale bestuur. Voor alle gemeenten samen bereken ik daarom de Pearson product-moment correlaties tussen het vertrouwen zoals gemeten met een rapportcijfer en de antecedenten, tenzij het meetniveau dat niet toelaat. Vervolgens kijk ik naar de correlaties het vertrouwen zoals gemeten met de schaal voor vertrouwen en de antecedenten. De resultaten staan hieronder in een drietal tabellen (7.2, 7.3 en 7.4) voor respectievelijk de sterke, de matig sterke, en de zwakke of niet-significante correlaties, ieder gevolgd door de belangrijkste conclusies. Voorafgaand daaraan ga ik in op de relatie tussen het rapportcijfer en de schaal voor vertrouwen.

#### ***Correlatie Rapportcijfer voor vertrouwen met de Schaal voor vertrouwen***

De schaal voor vertrouwen correleert, zoals verwacht mocht worden, sterk met het rapportcijfer voor vertrouwen:  $r = 0,76$ . Dit is de op twee na sterkste correlatie: alleen competentie en beeldvorming scores (net) hoger. Ieder van de samenstellende items correleert ook sterk en significant met het vertrouwensrapportcijfer.

**Correlaties van de antecedenten met het *Rapportcijfer voor vertrouwen* en met de *Schaal voor vertrouwen* vergeleken**

De resultaten van de correlatieanalyses van de antecedenten met het rapportcijfer voor vertrouwen en van de antecedenten met de schaal voor vertrouwen blijken in hoge mate vergelijkbaar te zijn. Opvallend is dat de correlaties van de antecedenten met de schaal in de meeste gevallen net iets sterker zijn dan van die met het rapportcijfer, hoewel het absolute verschil maar klein is (zie tabellen 7.1, 7.2 en 7.3). Een mogelijke verklaring is dat het een *common method effect* kan zijn: de schaal is met vijfpuntsitems gemeten, net als de meeste andere variabelen. De scores op de vertrouwensschaal lijken daardoor misschien iets meer op die van de antecedenten dan in het geval dat er een andere meetmethode, zoals het rapportcijfer, wordt gehanteerd. Een andere reden kan zijn dat er inhoudelijk verwantschap bestaat tussen items uit de antecedentenschalen en de vertrouwensschaal. Maar dat verklaart niet dat ook bij de antecedenten die over bijvoorbeeld emoties, stereotypen en onderhoud van de buurt gaan de vertrouwensschaal iets sterker correleert dan het rapportcijfer. Daarom lijkt deze verklaring minder voor de hand te liggen.

Aangezien de uitkomsten van de correlatieanalyse met beide maten voor vertrouwen, ondanks de kanttekening bij het geringe sterkteverschil, nagenoeg identiek zijn, verwijs ik voor de schaalresultaten naar de tabellen en bespreek ik hierna alleen de correlaties met het rapportcijfer.

**Tabel 7.1:** Sterke correlaties ( $r \geq 0,50$ ) van antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid met respectievelijk het rapportcijfer voor vertrouwen en de schaal voor vertrouwen in 2016

		<b>rapportcijfer vertrouwen</b>	<b>schaal vertrouwen</b>
A.2. Institutioneel vertrouwen	Pearson Correlatie	0,53**	0,54**
	N	1552	1556
A.2. Vertrouwen in maatschappelijke instituties: de Gemeente	Pearson Correlatie	0,70**	0,67**
	N	1545	1549
A.4. Stereotypen politici	Pearson Correlatie	0,61**	0,64**
	N	1536	1539
A.4. Stereotypen politici positief	Pearson Correlatie	0,57**	0,62**
	N	1536	1539
A.4. Stereotypen ambtenaren	Pearson Correlatie	0,54**	0,59**
	N	1506	1509
A.4. Stereotypen ambtenaren positief	Pearson Correlatie	0,53**	0,56**
	N	1506	1509
A.7. Emoties negatief	Pearson Correlatie	-0,55**	-0,56**
	N	1518	1521
A.8. Politiek cynisme	Pearson Correlatie	-0,62**	-0,65**
	N	1575	1579
B.1.1.2.+1. Responsiviteit	Pearson Correlatie	0,75**	0,80**
	N	1576	1580
B.1.1.3. Betrokkenheid	Pearson Correlatie	0,72**	0,73**
	N	1580	1584
B.1.1.3. Inspraak/raadpleging	Pearson Correlatie	0,62**	0,69**
	N	1580	1584
B.1.1.4. Vertrouwen in de burger	Pearson Correlatie	0,64**	0,67**
	N	1579	1583
B.1.2.1. Integriteit	Pearson Correlatie	0,62**	0,67**
	N	1562	1566
B.2.1.1. Competentie	Pearson Correlatie	0,78**	0,83**
	N	1578	1583
B.2.1.1. Competentie politici	Pearson Correlatie	0,57**	0,63**
	N	1573	1578
B.2.1.2.+4. Beeldvorming	Pearson Correlatie	0,77**	0,81**
	N	1582	1586
B.2.1.5. Besteding van belastinggeld	Pearson Correlatie	0,60**	0,58**
	N	1574	1575
B.2.1.7. Zichtbaarheid gemeenteraad	Pearson Correlatie	0,50**	0,51**
	N	1569	1573

\*\* .  $p < 0,001$  (tweezijdig).

**Tabel 7.2:** Matig sterke correlaties ( $0,30 \leq r < 0,50$ ) van antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid met respectievelijk het rapportcijfer voor vertrouwen en de schaal voor vertrouwen in 2016

		<b>rapportcijfer vertrouwen</b>	<b>schaal vertrouwen</b>
A.1. Vertrouwensgeneigdheid	Pearson Correlatie	0,41**	0,46**
	N	1567	1571
A.4. Stereotypen politici negatief	Pearson Correlatie	-0,49**	-0,49**
	N	1534	1538
A.4. Stereotypen ambtenaren negatief	Pearson Correlatie	-0,41**	-0,45**
	N	1504	1508
A.7. Emoties positief	Pearson Correlatie	0,46**	0,45**
	N	1517	1520
A.9. Houding ten opzichte van de overheid	Pearson Correlatie	0,42**	0,47**
	N	1539	1543
B.2.1.5. Onderhoud van de buurt	Pearson Correlatie	0,46**	0,47**
	N	1579	1583
B.2.1.5. Verkeersveiligheid in de buurt	Pearson Correlatie	0,35**	0,36**
	N	1568	1572
B.2.1.7.+6. Transparantie	Pearson Correlatie	0,49**	0,50**
	N	1582	1586

\*\* .  $p < 0,001$  (tweezijdig).



**Tabel 7.3:** Zwakke ( $r < 0,30$ ) of niet significante correlaties van antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid met respectievelijk het rapportcijfer voor vertrouwen en de schaal voor vertrouwen in 2016

		<b>rapportcijfer vertrouwen</b>	<b>schaal vertrouwen</b>
A.3. Politieke oriëntatie (links – rechts)	Pearson Correlatie	0,01	-0,02
	p (tweezijdig)	0,751	0,427
	N	1519	1523
A.5. Geslacht	Pearson Correlatie	0,03	0,03
	p (tweezijdig)	0,260	0,217
	N	1530	1534
A.5. Leeftijd	Pearson Correlatie	0,01	-0,05
	p (tweezijdig)	0,704	0,063
	N	1521	1525
A.5. Opleiding	Pearson Correlatie	0,07**	0,11**
	p (tweezijdig)	0,005	< 0,001
	N	1523	1527
A.5. Financiële situatie	Pearson Correlatie	0,21**	0,20**
	p (tweezijdig)	< 0,001	< 0,001
	N	1488	1492
A.5. Woonduur	Pearson Correlatie	-0,09**	-0,09**
	p (tweezijdig)	< 0,001	< 0,001
	N	1527	1531
A.5. Werken voor de overheid (gemeente, provincie of rijk)	Pearson Correlatie	0,07**	0,06*
	p (tweezijdig)	0,005	0,032
	N	1526	1530
A.6. Geluk	Pearson Correlatie	0,18**	0,16**
	p (tweezijdig)	< 0,001	< 0,001
	N	1534	1538
A.9. Gezagsgetrouwheid	Pearson Correlatie	0,05*	0,04
	p (tweezijdig)	0,045	0,105
	N	1539	1543
B.1.1.5. Contacten ongetransformeerd	Pearson Correlatie	-0,11**	-0,13**
	p (tweezijdig)	< 0,001	< 0,001
	N	1564	1568
B.1.1.5. Contacten (log trans)	Pearson Correlatie	-0,10**	-0,12**
	p (tweezijdig)	< 0,001	< 0,001
	N	1564	1568
B.1.1.5./B.2.1.3. Frequentie lezen informatie gemeente in huis-aan- huis krant	Pearson Correlatie	0,08**	0,06*
	p (tweezijdig)	0,001	0,019
	N	1581	1585
B.1.1.5./B.2.1.3. Frequentie bezoek gemeentelijke website	Pearson Correlatie	0,01	0,02
	p (tweezijdig)	0,644	0,431
	N	1577	1581
B.1.1.5. Frequentie bezoek balie gemeentehuis	Pearson Correlatie	-0,01	0,03
	p (tweezijdig)	0,670	0,200
	N	1564	1568

**Tabel 7.3:** vervolgd

		<b>rapportcijfer vertrouwen</b>	<b>schaal vertrouwen</b>
B.1.1.5./B.2.1.3. Interesse in nieuws over de gemeentepolitiek	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,04 0,100 1527	0,02 0,414 1531
B.1.1.5./B.2.1.3. Interesse in gemeentepolitiek	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,01 0,818 1513	0,02 0,373 1517
B.2.1.3. Hoe vaak leest u een (papieren) krant of huis-aan-huisblad?	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,10** < 0,001 1530	0,07** ,005 1534
B.2.1.3. Frequentie lezen AD/Dordtenaar	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	-0,07* 0,011 1295	-0,08** 0,003 1299
B.2.1.3. Frequentie lezen De Telegraaf	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	-0,10** 0,001 1158	-0,15** < 0,001 1161
B.2.1.3. Frequentie lezen De Volkskrant	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	-0,02 0,518 1143	0,03 0,315 1147
B.2.1.3. Frequentie lezen NRC Handelsblad/NRC Next	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	-0,01 0,820 1160	0,02 0,483 1164
B.2.1.3. Frequentie lezen Trouw	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,08** 0,007 1144	0,09** 0,002 1148
B.2.1.3. Frequentie lezen Nederlands Dagblad	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,05 0,105 1111	0,06* 0,047 1115
B.2.1.3. Frequentie lezen Reformatorisch Dagblad	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,106** < 0,001 1099	0,117** < 0,001 1103
B.2.1.3. Frequentie lezen Metro	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	-0,09** 0,004 1148	-0,07* 0,015 1153
B.2.1.3. Frequentie lezen Huis-aan-huis krant(en)	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,00 0,950 1344	-0,04 0,106 1348
B.2.1.3. Frequentie lezen anders	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	-0,03 0,392 955	-0,01 0,736 958
B.2.1.3. Interesse in nieuws in het algemeen	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	-0,01 0,641 1524	-0,02 0,538 1528
B.2.1.3. Aantal mediakanalen	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	0,06* 0,025 1582	0,06* 0,018 1586

**Tabel 7.3:** vervolgd

		<b>rapportcijfer vertrouwen</b>	<b>schaal vertrouwen</b>
B.2.1.5. Afvalinzameling	Pearson Correlatie	0,26**	0,26**
	p (tweezijdig)	< 0,001	< 0,001
	N	1569	1573
B.2.1.5. Dienstverlening aan de balies	Pearson Correlatie	0,28**	0,30**
	p (tweezijdig)	< 0,001	< 0,001
	N	1570	1575
B.2.1.8. Onveiligheidsgevoel	Pearson Correlatie	-0,26**	-0,27**
	p (tweezijdig)	< 0,001	< 0,001
	N	1545	1549

\*\* . Correlatie is significant op het 0,01 niveau (tweezijdig).

\* . Correlatie is significant op het 0,05 niveau (tweezijdig).

Het is interessant om te zien welke antecedenten nauwelijks een relatie met vertrouwen hebben (Tabel 7.3). Van de achtergrondvariabelen leeftijd, opleiding en geslacht viel dat te verwachten, gezien de analyses van de eerdere jaren. Maar ook de woonduur (hoe lang iemand al in de gemeente woont) en het feit of iemand bij de overheid werkt blijken niet uit te maken. Dat laatste is consistent met de bevinding van Yao (2014). En ook nu doet politieke oriëntatie weer weinig (eigenlijk helemaal niks), en hetzelfde geldt voor de nieuwe variabele gezagsgetrouwheid. Het voor het eerst gemeten antecedent *geluk* blijkt slechts zwak met vertrouwen te correleren. Een ander algemeen en nu voor het eerst op deze manier gemeten antecedent, de mate waarin iemand tevreden is over zijn of haar financiële situatie, heeft geen relatie van enig belang met vertrouwen.

Opvallend is het geringe belang van het aantal contacten dat respondenten met de gemeente hebben gehad en de mate waarin ze nieuws, al dan niet over de gemeente, volgen. Kennis is een belangrijk element bij vertrouwen: bij volledige kennis is geen vertrouwen nodig, bij volledig ontbreken van kennis kun je niet tot een oordeel komen en is er sprake van een totale gok (Lewis & Weigert, 1985b). Maar antecedenten die te maken hebben met de kennis die inwoners hebben over de overheid, zoals nieuwsconsumptie, interesse in gemeentepolitiek, contacten, en werken bij de overheid, doen weinig in relatie tot het niveau van vertrouwen in de gemeente.

De antecedenten die sterk samengaan met vertrouwen in de gemeente (Tabel 7.1) zijn voor een groot deel bekend uit de eerdere analyses. Voor de competentieschalen geldt dat een (sterk) verband mocht worden verwacht omdat beeldvorming, waar competentie eerder deel uitmaakte, al sterk met vertrouwen correleerde en competentie een belangrijk deel uitmaakt van het model van Mayer et al. (1995).

Competentie blijkt in 2016 het sterkst van alle antecedenten met vertrouwen te correleren. Ook de van responsiviteit afgesplitste schalen voor betrokkenheid en inspraak/raadpleging hangen sterk samen met vertrouwen. Politiek cynisme heeft in 2016 een sterkere relatie met vertrouwen dan in 2014, mogelijk omdat het antecedent anders, met meer items, is gemeten. Ook voor institutioneel vertrouwen geldt dat het verband met vertrouwen nu veel sterker is dan in 2014: toen was het zwak, nu sterk. Institutioneel vertrouwen is in 2016, net als politiek cynisme, met meer items gemeten dan in 2014, maar de vergelijkbare afzonderlijke items tonen in 2016 eveneens een sterker verband met vertrouwen dan in 2014. Integriteit laat in 2016 net als in voorgaande jaren weer een sterke relatie met vertrouwen zien.

Van de voor het eerst gemeten antecedenten blijken stereotypen (zowel van politici als ambtenaren) en negatieve emoties sterk te correleren met vertrouwen. Daarmee horen deze antecedenten tot de weinige persoonsgebonden factoren die een verband van betekenis laten zien met vertrouwen in de lokale overheid. Een belangrijk verschil tussen deze factoren en de overige persoonsgebonden antecedenten is, dat ze een relatie met de overheid hebben. Het gaat om opvattingen over de overheid en haar functionarissen, en om emoties die gebonden zijn aan de overheid. Dat is wezenlijk anders dan factoren als leeftijd, opleiding, financiële situatie en geluk, die geen rechtstreeks verband hebben met de (lokale) overheid.

Anders dan in 2014, toen vertrouwensgeneigdheid geen significant verband liet zien met vertrouwen in de gemeente, is dat in 2016 wel het geval, en het verband is zelfs matig sterk (Tabel 7.2). Dit valt waarschijnlijk volledig toe te schrijven aan de nieuwe meetmethode: met een schaal in plaats van een enkele vraag. Het resultaat is in lijn met Job (2005), zoals eerder besproken.

De houding tegenover de overheid, een voor het eerst gemeten antecedent, heeft eveneens een matig sterke relatie met vertrouwen. En ook dit is een persoonsgebonden antecedent, net als de positieve emoties die (voor het eerst gemeten) die ook matig sterk met vertrouwen samenhangen.

Onder de matig sterk met vertrouwen correlerende antecedenten vinden we verder nog transparantie (in 2013 sterk, in 2015 matig sterk), de prestatievariabelen onderhoud en verkeersveiligheid, en de positieve emoties.

### **Correlaties tussen de variabelen onderling**

Van alle antecedenten die sterk of matig sterk met vertrouwen samenhangen, en dat zijn er eenentwintig, bekijk ik de onderlinge Pearson correlaties (zie Tabel 7.4). Alle antecedenten blijken significant op  $p < 0,001$ -niveau (tweezijdig) met elkaar te correleren.

**Tabel 7.4:** Onderlinge correlaties tussen de variabelen die sterk of matig sterk met vertrouwen samenhangen, in 2016

	Competentie		Competentie politici		Betrokkenheid	Inspraak/ raadpleging		Vertrouwen in de burger	Responsiviteit	Beeldvorming	Politiek cynisme	Integriteit	Besteding belastinggeld
Competentie	Pearson	1											
	Correlatie												
	N	1583											
Competentie politici	Pearson	0,655**	1										
	Correlatie												
	N	1576	1578										
Betrokkenheid	Pearson	0,748**	0,537**	1									
	Correlatie												
	N	1582	1576	1585									
Inspraak/raadpleging	Pearson	0,667**	0,489**	0,759**	1								
	Correlatie												
	N	1582	1576	1584	1585								
Vertrouwen in de burger	Pearson	0,685**	0,490**	0,758**	0,723**	1							
	Correlatie												
	N	1581	1576	1583	1583	1584							
Responsiviteit	Pearson	0,793**	0,571**	0,815**	0,746**	0,765**	1						
	Correlatie												
	N	1579	1574	1580	1580	1580	1581						
Beeldvorming	Pearson	0,847**	0,579**	0,734**	0,702**	0,683**	0,795**	1					
	Correlatie												
	N	1583	1578	1585	1585	1584	1581	1587					

Tabel 7.4: vervolgd

	Competentie	Competentie politici	Betrokkenheid	Inpraak/ raadpleging	Vertrouwen in de burger	Responsiviteit	Beeldvorming	Politiek cynisme	Integriteit	Besteding belastinggeld
Politiek cynisme	Pearson Correlatie N	-0,669** 1577 1578	-0,582** -0,610** 1578	-0,520** -0,520** 1578	-0,503** -0,594** 1578	-0,627** 1	1580	1580		
Integriteit	Pearson Correlatie N	0,739** 1566 1562	0,525** 0,566** 1565	0,526** 0,523** 1565	0,523** 0,608** 1563	0,704** -0,597** 1	1566	1563	1566	
Besteding belastinggeld	Pearson Correlatie N	0,592** 1573 1569	0,438** 0,555** 1575	0,487** 0,487** 1575	0,478** 0,564** 1572	0,587** -0,520** 1	1576	1571	1559	1576
Institutioneel vertrouwen	Pearson Correlatie N	0,548** 1553 1550	0,448** 0,492** 1555	0,418** 0,413** 1554	0,491** 0,539** 1551	0,539** -0,612** 1552	1557	1557	1539	1547
Stereotypen politici	Pearson Correlatie N	0,656** 1537 1535	0,570** 0,601** 1539	0,539** 0,533** 1538	0,610** 0,626** 1535	0,626** -0,668** 1536	1540	1536	1526	1532
Stereotypen ambtenaren	Pearson Correlatie N	0,586** 1506 1503	0,460** 0,514** 1508	0,463** 0,471** 1507	0,550** 0,587** 1504	0,587** -0,554** 1504	1510	1504	1494	1500
Emoties negatief	Pearson Correlatie N	-0,559** 1519 1515	-0,435** -0,514** 1521	-0,439** -0,447** 1521	-0,520** -0,549** 1517	0,571** -0,478** 1517	1522	1517	1507	1513

Tabel 7.4: vervolgd

	Competentie politici						Vertrouwen in de burger				Politiek cynisme				Besteding belastinggeld	
	Competentie	Competentie politici	Betrokkenheid	Inpraak/ raadpleging	Vertrouwen in de burger	Responsiviteit	Beeldvorming	Integriteit			Integriteit			Integriteit		
Vertrouwensgeneigdheid	Pearson	0,452**	0,419**	0,380**	0,352**	0,312**	0,399**	0,454**	-0,502**	0,427**	0,390**			0,390**		
	Correlatie															
Transparantie	N	1568	1565	1570	1570	1569	1566	1572	1567	1552	1562			1562		
	Pearson	0,512**	0,324**	0,546**	0,556**	0,458**	0,516**	0,545**	-0,330**	0,391**	0,352**			0,352**		
Zichtbaarheid gemeenteraad	Correlatie															
	N	1583	1578	1585	1585	1584	1581	1587	1580	1566	1576			1576		
Houding	Pearson	0,519**	0,430**	0,573**	0,609**	0,518**	0,554**	0,541**	-0,419**	0,382**	0,383**			0,383**		
	Correlatie															
Onderhoud openbare ruimte	N	1571	1566	1573	1574	1573	1570	1574	1568	1555	1565			1565		
	Pearson	0,465**	0,392**	0,416**	0,367**	0,369**	0,426**	0,447**	-0,577**	0,413**	0,403**			0,403**		
Verkeersveiligheid in de buurt	Correlatie															
	N	1540	1538	1542	1542	1541	1538	1544	1540	1528	1534			1534		
Emoties positief	Pearson	0,455**	0,336**	0,425**	0,406**	0,431**	0,435**	0,499**	-0,408**	0,366**	0,500**			0,500**		
	Correlatie															
Emoties negatief	N	1580	1576	1582	1582	1581	1578	1584	1578	1564	1574			1574		
	Pearson	0,377**	0,291**	0,365**	0,342**	0,318**	0,385**	0,403**	-0,323**	0,304**	0,346**			0,346**		
Emoties negatief	Correlatie															
	N	1569	1565	1571	1571	1570	1567	1573	1567	1553	1564			1564		
Emoties negatief	Pearson	0,484**	0,402**	0,417**	0,356**	0,378**	0,421**	0,466**	-0,356**	0,383**	0,343**			0,343**		
	Correlatie															
Emoties negatief	N	1518	1515	1520	1520	1519	1516	1521	1516	1506	1512			1512		

Tabel 7.4: vervolgd

		Stereotypen politici		Stereotypen ambtenaren		Emoties negatief		Vertrouwensgeneigdheid	Transparantie	Zichtbaarheid gemeenteraad	Houding	Onderhoud openbare ruimte	Verkeersveiligheid in de buurt	Emoties positief
Institutioneel vertrouwen	Pearson Correlatie	1												
	N	1558												
Stereotypen politici	Pearson Correlatie	0,555**	1											
	N	1537	1541											
Stereotypen ambtenaren	Pearson Correlatie	0,509**	0,723**	1										
	N	1506	1508	1511										
Emoties negatief	Pearson Correlatie	-0,479**	-0,574**	-0,524**	1									
	N	1518	1520	1493	1522									
Vertrouwensgeneigdheid	Pearson Correlatie	0,505**	0,519**	0,484**	-0,421**	1								
	N	1555	1539	1507	1520	1573								
Transparantie	Pearson Correlatie	0,323**	0,385**	0,381**	-0,349**	0,256**	1							
	N	1558	1541	1511	1522	1573	1588							
Zichtbaarheid gemeenteraad	Pearson Correlatie	0,319**	0,465**	0,367**	-0,331**	0,245**	0,432**	1						
	N	1545	1528	1499	1512	1559	1574	1574						
Houding	Pearson Correlatie	0,531**	0,512**	0,536**	-0,423**	0,402**	0,251**	0,231**	1					
	N	1541	1538	1506	1519	1545	1545	1531	1545					
Onderhoud openbare ruimte	Pearson Correlatie	0,397**	0,400**	0,376**	-0,343**	0,357**	0,310**	0,282**	0,292**	1				
	N	1558	1541	1510	1521	1573	1585	1571	1545	1585				
Verkeersveiligheid in de buurt	Pearson Correlatie	0,322**	0,324**	0,318**	-0,289**	0,304**	0,224**	0,212**	0,258**	0,472**	1			
	N	1548	1531	1500	1512	1562	1574	1560	1535	1574	1574			
Emoties positief	Pearson Correlatie	0,325**	0,437**	0,401**	-0,121**	0,263**	0,273**	0,305**	0,286**	0,270**	0,221**	1		
	N	1516	1520	1494	1519	1520	1521	1510	1519	1520	1511	1521		

\*\* p < 0,001



Kijkend naar de sterke correlaties, met een  $r \geq 0,50$ , springen competentie, beeldvorming en politiek cynisme eruit, met ieder vijftien van de twintig mogelijke correlaties, en betrokkenheid, responsiviteit en stereotypen van politici met ieder veertien. De overige correlaties voor ieder van deze antecedenten zijn matig sterk.

Tien sterke correlaties zien we voor inspraak/ raadpleging, integriteit, en stereotypen van ambtenaren, en negen voor vertrouwen in de burger. Ook voor deze antecedenten zijn de overige correlaties matig sterk.

Zeven van de mogelijke twintig correlaties zijn sterk voor competentie politici, institutioneel vertrouwen en negatieve emoties, en zes voor zichtbaarheid van de gemeenteraad.

Zowel verkeersveiligheid in de buurt als positieve emoties correleren met geen enkel ander antecedent sterk, en ze hebben de meeste zwakke correlaties: ieder zes. Het antecedent onderhoud van de openbare ruimte hangt alleen sterk samen met de tevredenheid over de besteding van het belastinggeld.

Interessant is het antecedent houding ten opzichte van de overheid. Dit correleert sterk met slechts vier andere antecedenten: politiek cynisme, institutioneel vertrouwen, stereotypen van politici en stereotypen van ambtenaren. Ieder van deze antecedenten zegt iets over een grondhouding tegenover de overheid en haar vertegenwoordigers.

### **Multicollineariteit**

In hoge correlaties tussen variabelen schuilt bij regressieanalyses het risico van multicollineariteit. Bij onderlinge correlaties van  $r \geq 0,90$  ontstaan dan statistische problemen (Tabachnick & Fidell, 2014, p. 124). Door hoge multicollineariteit is het ook moeilijk om het belang van afzonderlijke variabelen te beoordelen, omdat ze ieder grotendeels hetzelfde deel van de variantie verklaren (Field, 2013, p. 325). Alle onderlinge correlaties blijven onder 0,90, maar een aantal variabelen correleert tussen 0,70 en 0,85 met elkaar. Variabelen met correlaties boven de 0,70 zijn betrokkenheid (met 6 andere antecedenten), responsiviteit (5), competentie (4), inspraak/raadpleging (4), beeldvorming (4), vertrouwen in de burger (3), integriteit (2). De stereotypen van politici en stereotypen van ambtenaren correleren onderling 0,72 en hebben dus ieder één correlatie boven 0,70.

In de analyses voor 2013, 2014 en 2015 zaten sommige van deze antecedenten gecombineerd in één schaal. Dat was het geval voor beeldvorming en competentie, en voor responsiviteit en betrokkenheid, de twee duo's die nu ieder onderling het hoogst, respectievelijk 0,85 en 0,82, correleren. Voor integriteit geldt dat in 2014 een factoranalyse opname van integriteit in de beeldvormingsschaal indiceerde. Op basis van theoretische overwegingen heb ik integriteit toen buiten de schaal gelaten en dat ook nu weer gedaan.

Voor competentie heb ik in 2016 een aparte schaal gemaakt, los van beeldvorming, om onder meer het model van Mayer et al. (1995) waarin competentie een belangrijke plek inneemt te kunnen toetsten. Daarvoor leek een schaal die meer toegepast is op competentie dan de bredere beeldvormingsschaal gewenst en met dat oogmerk zijn extra items over competentie in de vragenlijst opgenomen. De verdeling van de items over beeldvorming en competentie heb ik op inhoudelijke gronden gemaakt, en in beide gevallen bleek er sprake van een betrouwbare schaal, zonder onderliggende dimensies. Door de sterke correlatie tussen competentie en beeldvorming is er echter aanleiding te onderzoeken of competentie en beeldvorming daadwerkelijk van elkaar onderscheiden moeten worden of dat er beter een gecombineerde schaal van kan worden gemaakt. Een factoranalyse op alle twaalf items waaruit de beide schalen zijn samengesteld, en waarvoor aan alle gebruikelijke eisen is voldaan (onderlinge correlaties allemaal 0,30 of hoger, de Kaiser-Meyer-Olkin maat is 0,94 en de test van Bartlett is significant), leert dat er sprake is van slechts één factor met een eigenwaarde groter dan één. Gezien de hoge onderlinge correlatie tussen de schalen voor competentie en beeldvorming (0,85) en het multicollineariteitsrisico dat daaruit voortvloeit, én het feit dat een factoranalyse slechts één onderliggende dimensie laat zien, leidt mij tot de conclusie dat de beide schalen voor de verdere analyses beter gecombineerd kunnen worden tot één brede beeldvormingsschaal. Waar nodig (en multicollineariteit geen probleem is, zoals bij Structural Equation Modeling) kan ook nog van de op zich betrouwbare smallere schalen gebruik worden gemaakt.

Responsiviteit en betrokkenheid hoorden in 2014 tot verschillende factoren. In 2013 en 2015 was dat niet het geval, wat ik toeschreef aan het toen lagere aantal items voor betrokkenheid. In 2016 heb ik daarom een veel groter aantal items voor betrokkenheid opgenomen, evenals een aantal items voor inspraak en raadpleging. Betrokkenheid en inspraak/raadpleging bleken bij de schaalconstructie afzonderlijke factoren te vormen en ook ieder een betrouwbare schaal op te leveren. Nu de schalen voor betrokkenheid en responsiviteit zo hoog correleren, wat in de regressieanalyses problemen met multicollineariteit kan opleveren, toets ik met een factoranalyse of de items van de beide schalen wellicht tot één dimensie behoren. Aan alle eisen voor het houden van een factoranalyse wordt voldaan (alle correlaties boven 0,30, de Kaiser-Meyer-Olkin maat is 0,96 en de test van Bartlett is significant). De factoranalyse levert één factor (component) op met een eigenwaarde groter dan één. Er is dus statistisch geen onderscheid te maken tussen responsiviteit en betrokkenheid. Dit noopt mij de beide schalen te combineren tot een nieuwe en bredere responsiviteitsschaal.

Een mogelijke verklaring voor het feit dat in 2014 een schaal voor betrokkenheid ontstond, schuilt in twee items die toen deel uitmaakten van de schaal: *De gemeente stelt zich bij ideeën en initiatieven van inwoners flexibel op*, en *De gemeente behandelt burgers met ideeën en initiatieven met respect*. Deze twee items, die in 2014 wel maar in 2013 en 2015 niet zijn gemeten, maken in 2016 deel uit van de schaal Vertrouwen in de burger en zijn dus niet meegenomen in de betrokkenheidsschaal. Mogelijk hebben deze inhoudelijk iets afwijkende items in 2014 tot de afzonderlijke factor voor betrokkenheid geleid. Maar toevoeging van deze twee items aan de factoranalyse voor de betrokkenheids- en responsiviteitsitems in 2016 levert wederom slechts één factor op. Daarmee is het onduidelijk wat in 2014 de splitsing in twee factoren veroorzaakte.

### **Schaal Beeldvorming breed en Responsiviteit breed**

De nieuwe brede schaal voor beeldvorming, met de gecombineerde items van de schalen Beeldvorming en Competentie, is zeer betrouwbaar met een Cronbachs  $\alpha$  van 0,92 en item-totaal correlaties van 0,52 tot 0,78. Bij verwijdering van een willekeurig item blijft de  $\alpha$  gelijk of neemt die af. De schaal bestaat uit het gemiddelde van de twaalf items en de scores benaderen redelijk een normaalverdeling, blijkens het histogram. De items die het hoogst met de rest van de schaal correleren zijn *De gemeente wordt goed bestuurd* en *De gemeente maakt haar beloften waar*. Deze items dragen zowel elementen van beeldvorming als competentie in zich, waardoor ik voor de breedste naam, dus beeldvorming, kies.

De nieuwe brede schaal voor responsiviteit, bestaande uit de gecombineerde dertien items van de schalen Responsiviteit en Betrokkenheid, is ook zeer betrouwbaar met een Cronbachs  $\alpha$  van 0,95 en item-totaal correlaties van 0,70 tot 0,81. Bij verwijdering van willekeurig welk item daalt de  $\alpha$ . De schaal bestaat uit het gemiddelde van de items en de scores benaderen redelijk goed een normaalverdeling. De items die het hoogst met de rest van de schaal correleren zijn *De gemeente luistert naar wat de inwoners willen* en *De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners*, aanwijzingen dat responsiviteit de kern en dus ook de juiste benaming van deze nieuwe brede schaal is.

Kijkend naar de correlaties van beide nieuwe schalen onderling en van beide schalen met zowel het rapportcijfer als de schaal voor vertrouwen blijkt dat die allemaal hoog zijn (Tabel 7.5).

**Tabel 7.5:** Correlaties tussen vertrouwen en de brede schalen voor beeldvorming en responsiviteit, 2016

		Rapportcijfer vertrouwen	Schaal vertrouwen	Beeldvorming breed	Responsiviteit breed
Rapportcijfer vertrouwen	Pearson Correlatie	1			
	N	1582			
Schaal vertrouwen	Pearson Correlatie	0,763**	1		
	N	1581	1586		
Beeldvorming breed	Pearson Correlatie	0,799**	0,845**	1	
	N	1582	1586	1587	
Responsiviteit breed	Pearson Correlatie	0,770**	0,798**	0,832**	1
	N	1581	1585	1586	1586

\*\*,  $p < 0,001$  (tweezijdig).

De correlatie tussen de beide nieuwe schalen onderling bedraagt 0,83. Dat brengt opnieuw het risico van multicollineariteit met zich mee bij regressieanalyses. Omdat beide schalen essentieel verschillende concepten meten, overweeg ik noch samenvoeging van de schalen, noch het weglaten van één ervan. Voorzichtigheid bij de interpretatie van de regressieanalyses is geboden.

## Regressieanalyses

Het basisvertrouwensmodel uit hoofdstuk 5, dat tot stand is gekomen op basis van primair de resultaten van de analyse van de bestanden uit 2013, 2014 en 2015, toets ik met enkele multiple regressieanalyses. Het model is simpel, in die zin dat alle antecedenten rechtstreeks inwerken op vertrouwen in de lokale overheid. De dataset van 2016 stelt mij in staat te toetsen in hoeverre met de antecedenten het vertrouwen in de gemeente is te voorspellen, en welke antecedenten daar significant aan bijdragen. Deze regressieanalyses gaan vooraf aan het toetsen met SEM van de primair op basis van de literatuur tot stand gekomen modellen.

Om het volledige basismodel te kunnen toetsen heb ik de volgende tweëndertig variabelen (indicatoren) beschikbaar:

- A.1. vertrouwensgeneigdheid
- A.2. institutioneel vertrouwen
- A.3. waarden (politieke oriëntatie)
- A.4. stereotypen politici
- A.4. stereotypen ambtenaren
- A.5. leeftijd
- A.5. opleiding
- A.5. geslacht
- A.5. tevredenheid inkomen
- A.5. woonduur
- A.6. geluk
- A.7. positieve emoties
- A.7. negatieve emoties
- A.8. politiek cynisme
- A.9. gezagsetrouwheid
- A.9. houding ten opzichte van de overheid
- B.1.1.2.+1. responsiviteit breed
- B.1.1.3. inspraak/raadpleging
- B.1.1.4. vertrouwen in de burger
- B.1.1.5. contacten
- B.1.2.1. integriteit
- B.2.1.1. competentie politici
- B.2.1.2.+1.+4. beeldvorming breed
- B.2.1.3. frequentie lezen informatie gemeente
- B.2.1.5. besteding belastinggeld
- B.2.1.5. onderhoud openbare ruimte/buurt
- B.2.1.5. verkeersveiligheid
- B.2.1.5. afvalinzameling
- B.2.1.5. baliebezoek
- B.2.1.7.+6. transparantie (inclusief voorspelbaarheid)
- B.2.1.7. zichtbaarheid van de gemeenteraad
- B.2.1.8. onveiligheidsgevoel

### **Regressieanalyse volledig basismodel met rapportcijfer voor vertrouwen**

De standaard multiple regressieanalyse voor het volledige basismodel heeft als afhankelijke variabele het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht en als onafhankelijke variabelen de tweeëndertig hierboven opgesomde indicatoren. Het aantal onafhankelijke variabelen is in verhouding tot het aantal

cases niet te groot: de  $N = 1.588$ , en de formule van Tabachnick en Fidell (2014, p. 159) levert als resultaat  $50 + 8 \times 32 = 306$ , wat lager dan  $N$  moet zijn en dat hier ook ruimschoots is.

Gezien het hierboven geconstateerde risico van multicollineariteit is het interessant naar de testresultaten daarvoor te kijken. De tolerantiewaarden blijken allemaal (zeer) ruim boven de 0,10 te liggen, en de VIF waarden beneden de 10. Zoals was te verwachten zijn de tolerantiewaarden voor de brede beeldvormings- en responsiviteitsschalen het laagst (0,17 en 0,17) en de corresponderende VIF het hoogst (5,97 en 5,94), maar nog ruim binnen de grenswaarden.

De Normal Probability Plot van de gestandaardiseerde residuen is nagenoeg volledig recht en duidt niet op een noemenswaarde afwijking van normaliteit. De scatterplot laat een keurig rechthoekig patroon in het centrum zien. Het aantal cases met een gestandaardiseerd residu groter dan twee standaarddeviaties is met 51 ruim minder dan 5% van de samplegrootte, en het aantal cases met een gestandaardiseerd residu groter dan drie standaarddeviaties is met tien kleiner dan 1% van de sampleomvang, waardoor het model een goede representatie van de data lijkt (Field, 2013, p. 344). De maximale waarde voor Cook's Distance is 0,03; dat is ruimschoots onder één, zodat er geen cases zijn die een onevenredige invloed hebben op de regressieparameters. Daarmee is aan belangrijke voorwaarden voor een regressieanalyse voldaan.

De tweeëndertig onafhankelijke variabelen voorspellen significant het vertrouwen in de gemeente (Tabel 7.6). Verreweg de grootste bijdrage aan de verklaarde variantie komt van beeldvorming en responsiviteit, beide in de brede versie. Van de tweeëndertig onafhankelijke variabelen dragen slechts acht significant ( $p < 0,05$ ) bij aan de verklaarde variantie. In volgorde van grootte:

1. beeldvorming breed
2. responsiviteit breed
3. besteding belastinggeld
4. negatieve emoties
5. inspraak/raadpleging
6. positieve emoties
7. politiek cynisme
8. transparantie

Zie Tabel 7.6 voor de details. Opvallend is de negatieve bijdrage van inspraak/raadpleging aan vertrouwen. Ondanks de sterke positieve correlatie tussen vertrouwen en tevredenheid over de inspraakmogelijkheden, is de bijdrage in de regressie significant negatief (maar niet erg sterk).

**Tabel 7.6:** Regressieanalyses van antecedenten met rapportcijfer vertrouwen en schaal vertrouwen 2016

	Rapportcijfer vertrouwen				Schaal vertrouwen	
	Alle antecedenten	Alleen bivariaat > 0,50	Alleen beeldvorming en responsiviteit	Alle antecedenten	Alleen beeldvormingen	Alleen beeldresponsiviteit
A.1. Sociaal vertrouwen (vertrouwensgenigheid)	-0,03	-	-	0,01	-	-
A.2. Institutioneel vertrouwen	0,04	0,03	-	0,01	-	-
A.3. Politieke oriëntatie (waarden)	0,03	-	-	0,01	-	-
A.4. Stereotypen politici	0,03	0,03	-	0,01	-	-
A.4. Stereotypen ambtenaren	-0,01	-0,02	-	0,04	-	-
A.5. Geslacht	0,01	-	-	0,00	-	-
A.5. Leeftijd	0,01	-	-	-0,05**	-	-
A.5. Opleiding	-0,03	-	-	0,01	-	-
A.5. Financiële situatie	0,03	-	-	0,02	-	-
A.5. Woonduur	-0,01	-	-	0,02	-	-
A.6. Geluk	0,01	-	-	0,00	-	-
A.7. Emoties positief	0,07***	0,08***	-	0,02	-	-
A.7. Emoties negatief	-0,08***	-0,09***	-	-0,03	-	-
A.8. Politiek cynisme	-0,07**	-0,04	-	-0,04	-	-
A.9. Gezagsgetrouwheid	0,01	-	-	0,01	-	-
A.9. Houding ten opzichte van de overheid	-0,03	-	-	0,01	-	-
B.1.1.2. Responsiviteit	0,28***	0,29***	0,34***	0,25***	0,31***	-
B.1.1.3. Inspraak/raadpleging	-0,07**	-0,06**	-	-0,02	-	-
B.1.1.4. Vertrouwen in de burger	0,02	0,03	-	0,02	-	-
B.1.1.5. Contacten (log trans)	-0,01	-	-	-0,03*	-	-
B.1.2.1. Integriteit	0,03	0,03	-	0,07**	-	-
B.2.1.1. Competentie politici	0,03	0,03	-	0,09***	-	-
B.2.1.2. Beeldvorming	0,35***	0,35***	0,52***	0,40***	0,59***	-
B.2.1.3. Frequentie lezen informatie gemeente	0,02	-	-	0,01	-	-

Tabel 7.6: vervolgd

	Rapportcijfer vertrouwen			Schaal vertrouwen		
	Alle antecedenenten	Alleen bivariaat > 0,50	Alleen beeldvorming en responsiviteit	Alle antecedenenten	Alleen beeldvormingen	Alleen beeldresponsiviteit
B.2.1.5. Besteding belastinggeld	0,11***	0,11***	-	0,03	-	-
B.2.1.5. Onderhoud openbare ruimte	0,02	-	-	0,02	-	-
B.2.1.5. Verkeersveiligheid	-0,02	-	-	-0,02	-	-
B.2.1.5. Afvalinzameling	0,01	-	-	0,00	-	-
B.2.1.5. Dienstverlening balie publiekszaken	-0,01	-	-	-0,00	-	-
B.2.1.7. Gemeentelijke informatie (transparantie)	0,04*	-	-	0,02	-	-
B.2.1.7. Zichtbaarheid raad	-0,02	-	-	0,00	-	-
B.2.1.8. Onveiligheidsgevoel	-0,02	-	-	-0,02	-	-
R	0,84	0,84	0,82	0,88	0,86	
R <sup>2</sup>	0,71	0,70	0,68	0,77	0,74	
F	108,980	268,137	1635,611	148,267	2291,266	
p	< 0,001	p < 0,001	p < 0,001	< 0,001	p < 0,001	
N	1.460	1.493	1.581	1.460	1.585	

Gestandaardiseerde coëfficiënten (bèta's). Lineaire regressies. \*\*\* = p < 0,001; \*\* = p < 0,01; \* = p < 0,05.



Herhaling van de multiple regressieanalyse met alleen de acht significant bijdragende onafhankelijke variabelen levert een verklaarde variantie op van 70% ( $F(8, 1503) = 440,776$ ,  $p < 0,001$ ,  $R^2 = 0,701$ ). Het weglaten van de vierentwintig niet-significant bijdragende variabelen leidt dus tot een daling van de verklaarde variantie van 1%. De Bèta's zijn marginaal groter (niet in Tabel 7.6 opgenomen).

Een andere benadering is het kijken naar de antecedenten die in de correlatieanalyse een sterk verband met het rapportcijfer voor vertrouwen lieten zien: de werkwijze die ook voor de voorgaande jaren is gekozen. Dat levert een vereenvoudiging van het basismodel op, omdat alleen antecedenten met een substantieel verband met vertrouwen dan nog meedoen in de regressieanalyse. Alle significant bijdragende indicatoren uit de volledige regressieanalyse doen, uitgaande van dat criterium, dan weer aan de analyse mee, met uitzondering van de positieve emoties. Die voeg ik aan de onafhankelijke variabelen toe om beide emotievormen vertegenwoordigd te houden; bovendien valt de correlatie tussen positieve emoties en het rapportcijfer maar net onder de grens van 0,50. Zie Tabel 7.6 voor de dertien onafhankelijke variabelen met de bijbehorende bètawaarden. De verklaarde variantie in dit model is 70%. De zes significant bijdragende antecedenten zijn, in volgorde van omvang:

1. beeldvorming breed
2. responsiviteit breed
3. besteding belastinggeld
4. negatieve emoties
5. positieve emoties
6. inspraak/raadpleging

Dit zijn ten opzichte van de vorige regressie twee variabelen minder: transparantie (die niet in deze analyse is betrokken) en politiek cynisme, die hier het significantieniveau niet haalde.

Een regressie met alleen beeldvorming breed en responsiviteit breed laat een verklaarde variantie zien van 68% (Tabel 7.6). Het schrappen van zes respectievelijk vier op zich significant bijdragende onafhankelijke variabelen kost slechts 2% verklaarde variantie ten opzichte van de vorige twee regressies, en ten opzichte van de volledige set met tweeëndertig variabelen is het verschil slechts 3%.

Voor alle bovenstaande regressieanalyses geldt, net als voor die van het volledige basismodel, dat de Normal Probability Plot van de gestandaardiseerde residuen nagenoeg volledig recht is en niet duidt op een noemenswaardige afwijking van normaliteit. De scatterplot laat een rechthoekig patroon in het centrum zien. Cook's Distance blijft voor alle cases ruim beneden de één, zodat er geen cases zijn met een onevenredige invloed op het resultaat. Het aantal cases met een gestan-

daardiseerd residu groter dan twee respectievelijk drie blijft onder de norm van 5% respectievelijk 1% van de samplegrootte. Daarmee is steeds aan belangrijke voorwaarden voor een regressieanalyse voldaan.

### **Regressieanalyse volledig basismodel met schaal voor vertrouwen**

Herhaling van de multiple regressieanalyse, maar dan met de *schaal* voor vertrouwen als afhankelijke variabele en de tweeëndertig indicatoren als onafhankelijke, levert een verrassend resultaat op: de verklaarde variantie gaat omhoog naar 77% (Tabel 7.6), maar de variabelen die significant bijdragen zijn anders dan bij het rapportcijfer. Het zijn er nu zes, en alleen beeldvorming en responsiviteit, die weer verreweg het meest bijdragen, komen overeen met het lijstje bij het rapportcijfer:

1. beeldvorming breed
2. responsiviteit breed
3. competentie politici
4. integriteit
5. leeftijd
6. contacten

Met name de bijdrage van leeftijd is opvallend, omdat leeftijd geen significante correlatie met de schaal voor vertrouwen heeft ( $r = -0,05$ ,  $p = 0,063$ ,  $N = 1.525$ ). Competentie van politici is minder verrassend, gezien de inhoudelijke verwantschap met beeldvorming, waarvan de competentie van de gemeente deel uitmaakt. Integriteit is op theoretische gronden een logisch antecedent, maar draagt bij het rapportcijfer niet significant bij aan de verklaarde variantie. De bijdrage van contacten is op zich niet onlogisch, maar gezien het uiterst zwakke verband met vertrouwen (hoe dan ook gemeten) wel verrassend.

Herhaling van de analyse met de zes significant bijdragende onafhankelijke variabelen verklaart 76% van de variantie in vertrouwen. Behalve voor leeftijd zijn de Bèta's iets hoger (niet in Tabel 7.6 gepresenteerd)

En de herhaling met alleen beeldvorming en responsiviteit als onafhankelijke variabelen levert 74% verklaarde variantie op in het vertrouwen zoals gemeten met de schaal (Tabel 7.6).

Bij al deze regressieanalyses is steeds, net als bij die met het rapportcijfer als afhankelijke variabele, aan de voorwaarden voor een regressieanalyse voldaan.

### **Exogene antecedenten, en unieke variantie van beeldvorming en responsiviteit**

Het is interessant om te kijken hoeveel invloed de exogene antecedenten hebben op de regressieresultaten met vertrouwen gemeten in de vorm van een rapport-

cijfer. De exogene antecedenten blijken in de correlatieanalyses vaak niet of nauwelijks een relatie met het rapportcijfer voor vertrouwen blijken te hebben. Matig sterke en sterke verbanden zijn er voor de houding ten opzichte van de overheid, vertrouwensgeneigdheid, emoties, stereotypen, politiek cynisme, en institutioneel vertrouwen, maar het is goed om te weten hoeveel variantie in het vertrouwen de exogene antecedenten gecombineerd kunnen verklaren.

Beeldvorming en responsiviteit correleren onderling hoog, maar ook met de meeste andere antecedenten. Het is dan ook intrigerend wat de invloed nog is van beeldvorming en responsiviteit als alle variantie die deze beide antecedenten delen met de andere antecedenten is verwijderd.

Om beide vragen te kunnen beantwoorden herhaal ik de regressieanalyse, maar dan hiërarchisch, met vier groepen.

Eerst komen de puur exogene antecedenten uit het basismodel aan bod, die geen relatie met politiek of overheid hebben. Vervolgens doen de antecedenten mee die meer algemeen een relatie met politiek en overheid en daaraan gerelateerde waarden kunnen hebben, maar niet specifiek op de lokale overheid betrekking hebben. Daarna volgen de antecedenten die met de lokale overheid in verband staan, exclusief beeldvorming en responsiviteit, maar inclusief stereotypen<sup>21</sup>. Als laatste voeg ik responsiviteit en beeldvorming aan de analyse toe. Zie Tabel 7.7.

De eerste groep, de pure achtergrondvariabelen, verklaart 18% van de variantie in het rapportcijfer voor vertrouwen. De tweede groep, die waarden en algemene houding ten opzichte van de overheid en instituties betreft (maar niet stereotypen en emoties), voegt daar 27% aan toe. Het totaal voor de eerste twee groepen is 45%. De derde groep, met variabelen die in meer of mindere mate een relatie met de lokale overheid en de prestaties daarvan hebben, doet er nog eens 21% bij, tot een totaal van 66%. En de vierde groep, met alleen beeldvorming en responsiviteit, leidt tot een toename van de verklaarde variantie met 5%. Dat levert alles bij elkaar 71% verklaarde variantie op, wat uiteraard hetzelfde is als in de eerste regressieanalyse met alle variabelen in één keer.

Zonder iets te weten van hoe respondenten naar de eigen gemeente en gemeentepolitici en -ambtenaren kijken, kan je, puur op grond van achtergrondvariabelen en kennis van waarden en houding ten opzichte van overheid en instituties in het algemeen, voor 45% (18% + 27%, de eerste twee groepen) de variantie in het vertrouwen in de lokale overheid verklaren. Daar staat tegenover dat slechts kennis

---

21 Stereotypen vormen een grensgeval tussen exogeen en endogeen; ze kunnen mede gebaseerd zijn op ervaringen met lokale politiek, maar dat is niet noodzakelijk. Hier voeg ik ze bij de endogene variabelen, omdat in deze enquête specifiek naar stereotype beelden van *lokale* politici is gevraagd. Voor de emoties geldt dat ze, gezien de vraagstelling, betrekking hebben op de eigen gemeente en daarom zijn deze ook in groep drie opgenomen.

van de scores voor responsiviteit en beeldvorming al voldoende is om 68% van de variantie te verklaren, zoals hierboven bleek, wat 2% meer is dan alle andere variabelen uit het basismodel gecombineerd.

Als alle met de andere variabelen gedeelde variantie is verwijderd, voegen responsiviteit en beeldvorming nog maar slechts 5% unieke verklaarde variantie toe. Je zou kunnen zeggen dat de twee schalen een uitstekende samenvatting zijn van alle andere variabelen, en zelfs meer dan dat omdat ze zelf ook nog unieke variantie verklaren.

**Tabel 7.7:** Hiërarchische regressie, rapportcijfer vertrouwen, volledig basismodel, 2016

	1	2	3	4
A.1. Sociaal vertrouwen (vertrouwensgeneigdheid)	0,39***	0,08**	-0,03	-0,03
A.5. Geslacht	0,01	0,02	0,01	0,01
A.5. Leeftijd	-0,00	0,01	-0,00	0,01
A.5. Opleiding	-0,03	-0,12***	-0,04*	-0,03
A.5. Financiële situatie	0,09**	0,02	0,01	0,03
A.6. Geluk	0,04	0,05	0,01	0,01
A.2. Institutioneel vertrouwen		0,20***	0,06**	0,04
A.3. Politieke oriëntatie (waarden)		0,09***	0,02	0,03
A.8. Politiek cynisme		-0,45***	-0,11***	-0,07**
A.9. Gezagsgetrouwheid		0,01	-0,00	0,01
A.9. Houding ten opzichte van de overheid		0,06*	-0,04	-0,03
A.4. Stereotypen politici			0,04	0,03
A.4. Stereotypen ambtenaren			0,01	-0,01
A.5. Woonduur			-0,04*	-0,01
A.7. Emoties positief			0,11***	0,07***
A.7. Emoties negatief			-0,12***	-0,08***
B.1.1.3. Inspraak/raadpleging			0,04	-0,07**
B.1.1.4. Vertrouwen in de burger			0,17***	0,02
B.1.1.5. Contacten (log trans)			-0,02	-0,01
B.1.2.1. Integriteit			0,14***	0,03
B.2.1.1. Competentie politici			0,07**	0,03
B.2.1.3. Frequentie lezen informatie gemeente			0,00	0,02
B.2.1.5. Besteding belastinggeld			0,17***	0,11***
B.2.1.5. Onderhoud openbare ruimte			0,02	0,02
B.2.1.5. Verkeersveiligheid			0,00	-0,02
B.2.1.5. Afvalinzameling			0,02	0,01
B.2.1.5. Dienstverlening balie publiekszaken			-0,01	-0,01
B.2.1.7. Gemeentelijke informatie (transparantie)			0,10***	0,04*
B.2.1.7. Zichtbaarheid raad			0,02	-0,02
B.2.1.8. Onveiligheidsgevoel			-0,02	-0,02
B.1.1.2. Responsiviteit				0,28***

**Tabel 7.7:** vervolgd

	1	2	3	4
B.2.1.2. Beeldvorming				0,35***
R <sup>2</sup>	0,18	0,45	0,66	0,71
F	54,624	108,685	93,902	108,980
p	< 0,001	< 0,001	< 0,001	< 0,001
N	1.460	1.460	1.460	1.460
$\Delta R^2$	0,18	0,27	0,21	0,05
F Change	54,624	141,800	47,199	113,461
df's voor F Change	6, 1453	5, 1448	19, 1429	2, 1427
p voor F Change	< 0,001	< 0,001	< 0,001	< 0,001

Gestandaardiseerde coëfficiënten (bèta's). Hiërarchische lineaire regressie.

\*\*\* =  $p < 0,001$ ; \*\* =  $p < 0,01$ ; \* =  $p < 0,05$ .

## Conclusies regressieanalyses 2016

In vergelijking met de regressieanalyses voor de voorgaande jaren verklaren de antecedenten van 2016 samen aanmerkelijk meer variantie. Dat ligt niet alleen aan het grotere aantal gemeten antecedenten. Sec kijkend naar beeldvorming en responsiviteit, zowel in 2014, 2015 als 2016 verreweg de belangrijkste significante bijdragers aan de verklaarde variantie, is het belang in 2016 flink groter geworden. Dat kan te maken hebben met de manier van meten. De schalen voor responsiviteit en beeldvorming bestaan in 2016 uit meer items dan in de voorgaande jaren.

Enkele items die in de voorgaande jaren op basis van de factoranalyses in verschillende schalen terecht kwamen, heb ik in 2016 op inhoudelijke gronden aan hetzij responsiviteit, hetzij beeldvorming toebedeeld. De betrouwbaarheidsanalyses leren dat dit tot zeer betrouwbare schalen, met Cronbachs  $\alpha$ 's van boven de 0,90 heeft geleid. Als beide schalen de onderliggende constructen beter meten dan de schalen in de voorgaande jaren, kan dat mede een reden zijn dat ze meer variantie in vertrouwen verklaren dan de eerdere schalen.

Ook het feit dat zowel responsiviteit als beeldvorming gemeten zijn met een brede schaal, waarin ook respectievelijk betrokkenheid en competentie zijn opgenomen, kan een rol spelen. Het is daarom interessant te kijken naar het verschil in verklaarde variantie tussen de brede en smalle responsiviteits- en beeldvormings-schalen. Als ik meteen 2014 en 2015 daar ook bij betrek, geeft dat het volgende beeld:

- responsiviteit en beeldvorming 2014                      55% verklaarde variantie
- responsiviteit en beeldvorming 2015                      48% verklaarde variantie
- responsiviteit en beeldvorming 2016 smal                64% verklaarde variantie
- responsiviteit en beeldvorming 2016 breed               68% verklaarde variantie

Ook met de smalle schalen voor responsiviteit en beeldvorming, dus exclusief betrokkenheids- en competentie-items, is de hoeveelheid verklaarde variantie in vertrouwen in 2016 aanmerkelijk groter dan in de voorgaande jaren, en slechts vier procent minder groot dan met de uitgebreidere versies.

De responsiviteits- en beeldvormingsschalen van 2014 en de smalle versies van 2016 lijken op elkaar qua samenstelling. De responsiviteitsschaal van 2014 omvat de gehele smalle schaal van 2016, en twee extra items. De beeldvormingsschaal van 2014 zit op één item na geheel in de smalle schaal van 2016, die drie extra items bevat. De verschillen tussen de schalen van 2015 en 2016 qua samenstelling zijn groter, wat past bij de constatering dat het verschil in verklaarde variantie tussen 2015 en 2016 groter is dan tussen 2014 en 2016.

Zowel de smalle als de brede schalen voor responsiviteit en beeldvorming in 2016 zijn beter in staat vertrouwen te voorspellen dan de vergelijkbare maar afwijkend samengestelde schalen in de voorgaande jaren.

Bij gebruik van de *schaal* voor vertrouwen als afhankelijke variabele verklaren de belangrijkste antecedenten nog meer van de variantie dan bij het rapportcijfer als vertrouwensmaat. Dat kan te maken hebben met het feit dat de manier van meten van de onafhankelijke variabele en de afhankelijke variabelen vergelijkbaar is, namelijk met vijfpunts likertschalen. Dan kan er sprake zijn van *Common method*-variantie (Kline, 2016, p. 93). Een belangrijke overweging om bij de analyses primair voor het rapportcijfer te kiezen had daar mee te maken. De items uit de vertrouwensschaal hebben verwantschap met de items in de belangrijkste antecedentschalen, en zouden daar waarschijnlijk ook prima in passen. Het is dus niet onlogisch dat de vertrouwensschaal meer variantie deelt met de andere schalen.

Een van de belangrijkste opbrengsten van de regressieanalyses is het inzicht in de relatieve bijdrage van de verschillende categorieën antecedenten. Het blijkt mogelijk om puur op basis van variabelen die los staan van de lokale overheid een fors deel van de variantie in het vertrouwen in de gemeente te verklaren: 45%. Vertrouwensgeneigdheid en vertrouwen in instituties *exclusief* gemeenten maken deel uit van deze groep variabelen, evenals de houding tegenover de overheid en politiek cynisme. Toevoeging van variabelen als emoties en stereotypen/beelden van politici en ambtenaren verhoogt de verklaarde variantie tot 66%. Voor beeldvorming en responsiviteit resteert dan nog 5%, waarmee de verklaarde variantie voor alle variabelen uit het basismodel voor vertrouwen uitkomt op 71%. Daarentegen verklaren beeldvorming en responsiviteit samen (in de brede variant) 68% van de variantie in vertrouwen zoals gemeten met een rapportcijfer. De beide schalen verklaren meer variantie dan alle overige variabelen samen: 68% versus

66%. Responsiviteit en beeldvorming vatten de overige variabelen samen en voegen er zelf nog wat verklaarde variantie aan toe.

De winst van de regressieanalyses op de data van 2016 ten opzichte van die in de drie jaren daarvoor is de grotere hoeveelheid verklaarde variantie, gecombineerd met het feit dat een breder pakket aan antecedenten is betrokken in de analyses. De nieuw opgenomen antecedenten zijn interessant gebleken, met name de invloed van emoties die mensen ervaren als ze denken aan de gemeente en de stereotype beelden die men heeft van gemeentelijke politici en ambtenaren, maar het beeld dat het vooral draait om responsiviteit en beeldvorming (reputatie) blijft overeind en is alleen maar versterkt.





# Hoofdstuk 8

*Modelanalyses*



## Inleiding

In dit hoofdstuk analyseer ik een groot aantal modellen, beschreven in hoofdstuk 3. Voorafgaand daaraan onderzoek ik de eendimensionaliteit van responsiviteit en beeldvorming, om er zeker van te zijn dat aan de voorwaarden voor Structural Equation Modeling met pakketjes items (zie hoofdstuk 6) is voldaan.

## Exploratieve factoranalyses voor de responsiviteits- en beeldvormingsitems

De schalen voor de antecedenten van vertrouwen in 2016 zijn grotendeels op basis van exploratieve factoranalyses (EFA's) op de bestanden in voorgaande jaren tot stand gekomen. De twee belangrijkste zijn die voor beeldvorming en responsiviteit, omdat die van de meeste te toetsten modellen deel uitmaken. Met confirmatieve factoranalyses (CFA's) bekijk ik daarom of de variabelen responsiviteit en beeldvorming die ik wil gebruiken passen bij de data van 2016. Maar voorafgaand daaraan controleer ik met een EFA op de gecombineerde items van de brede responsiviteits- en beeldvormingsschalen of er daadwerkelijk sprake is van twee eendimensionale variabelen voor responsiviteit respectievelijk beeldvorming: een voorwaarde om met pakketjes items te kunnen werken.

Een factoranalyse met SPSS op de gecombineerde items van de brede responsiviteits- en beeldvormingsschaal leert, zowel bij Varimax- als Obliminrotatie, dat er inderdaad sprake is van slechts twee dimensies: responsiviteit en beeldvorming. Opvallend is dat er relatief veel items zijn die behoorlijk hoog op beide factoren laden. Met name de integriteitsachtige items, *De gemeente is open en eerlijk* en *De gemeente doet wat ze zegt*, laden nagenoeg even hoog op beide factoren. Hetzelfde geldt in mindere mate voor het item *Belangrijke besluiten over de toekomst van onze gemeente kan je gerust aan het gemeentebestuur overlaten*, maar dit komt meer uitgesproken terecht bij responsiviteit in plaats van beeldvorming, waarbij het op inhoudelijke gronden is ingedeeld.

Voor het open en eerlijk-item geldt dat dit in 2014 ook hoog op zowel responsiviteit als beeldvorming laadde. Gegeven de gelijkenis met integriteit, een item dat in 2014 het meest bleek te passen bij beeldvorming, en ook gezien de inhoud, heb ik het eerlijkheidsitem voor 2016 ingedeeld bij beeldvorming. Hoewel de betrouwbaarheidsanalyse voor de brede beeldvormingsschaal geen aanwijzingen geeft dat dit item niet bij de schaal past, laat de factoranalyse nu zien dat het meer bij responsiviteit thuishoort. Op vooral inhoudelijke gronden zijn de drie items in 2016 bij de beeldvormingsschaal ondergebracht.

Gegeven het weinig onderscheidende karakter van de drie items, en het hoger laden op de factor waarbij het op inhoudelijke gronden niet is ingedeeld (voor item

10.9 alleen bij Obliminrotatie), houd ik de items verder buiten de analyses (items 10.8, 10.9 en 10.10). Dat leidt tot een ten opzichte van de regressieanalyses in het vorige hoofdstuk aangepaste beeldvormingsschaal, beeldvorming breed alternatief. Korthedshalve noem ik die in de rest van dit hoofdstuk beeldvorming breed of beeldvorming. Enkele andere items die hoog op zowel responsiviteit als beeldvorming laden maar wel bij de juiste schaal, namelijk die van de hoogste lading, zijn ondergebracht (zoals *De gemeente heeft oog voor het algemeen belang*), laat ik ongemoeid. Dit om te voorkomen dat de schalen te kort worden, maar met het risico dat de correlatie tussen de responsiviteits- en beeldvormingsschaal daardoor iets hoger is dan bij verwijdering van ook die items het geval zou zijn. Zie Tabel 8.1 voor de componentenmatrix van de factoranalyse met Varimaxrotatie. Behalve voor item 10.9 leidt de Obliminrotatie tot dezelfde verdeling van de items over de factoren. De nummering correspondeert met die van de items in de vragenlijst (Appendix C).

**Tabel 8.1:** Componentenmatrix factoranalyse met Varimaxrotatie op items responsiviteit en beeldvorming 2016

	Component	
	1*	2**
8.2 Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	,805	
8.4 Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.	,787	
8.1 Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.	,784	
8.3 De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	,740	,331
10.1 De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.	,714	,436
8.6 De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid.	,709	
10.6 De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners.	,691	,447
8.10 Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	,671	,316
8.11 Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.	,656	,389
10.3 De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.	,644	,463
10.4 De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burger leeft.	,636	,447
10.10 Belangrijke besluiten over de toekomst van onze gemeente kan je gerust aan het gemeentebestuur overlaten.	,635	,480
10.2 De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.	,609	,496
10.5 De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.	,605	,484
10.8 De gemeente is open en eerlijk.	,596	,517
13.2 De gemeente heeft een goede reputatie.		,741
13.3 De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.		,730
13.10 De gemeente wordt goed bestuurd.	,397	,727
13.7 De gemeente is deskundig.	,371	,704
13.4 De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.		,691
13.9 De gemeente maakt haar beloften waar.	,484	,648
13.6 De gemeente is een democratische instelling.	,317	,623
10.9 De gemeente doet wat ze zegt.	,530	,541
13.1 Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.	,359	,532
13.5 De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels.		,517
Eigenwaarde	13,52	1,45
Variantie (%)	54,1	5,8

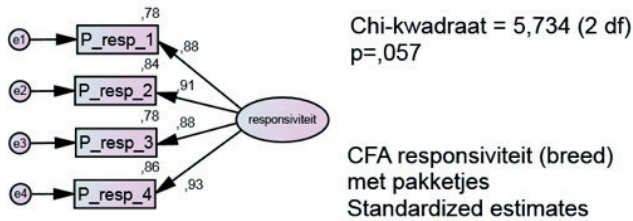
\* Component 1 = Responsiviteit

\*\* Component 2 = Beeldvorming

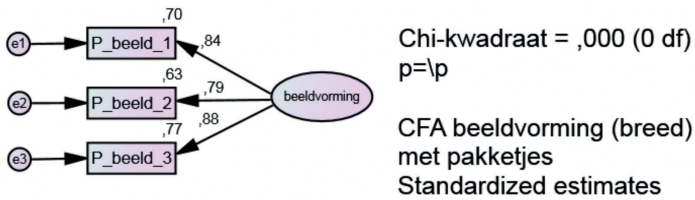
### CFA's met pakketjes

De confirmatieve factoranalyses voor beeldvorming (breed) en responsiviteit (breed), gebruikmakend van de pakketjes:

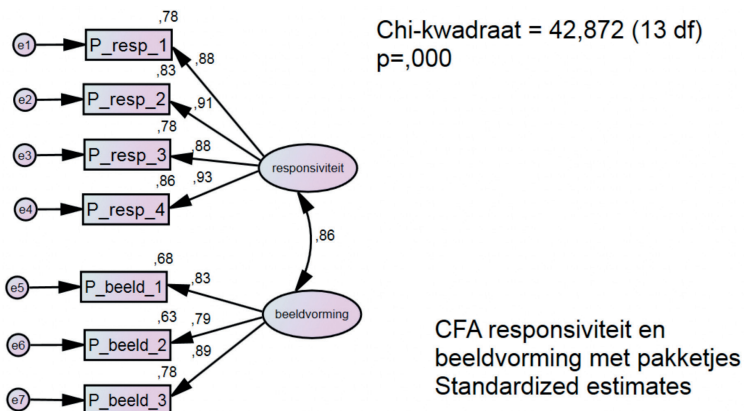
**Figuur 8.1:** CFA Responsiviteit breed



**Figuur 8.2:** CFA Beeldvorming breed



**Figuur 8.3:** CFA Responsiviteit breed en Beeldvorming breed



**Tabel 8.2:** Fitindices CFA's Responsiviteit breed en Beeldvorming breed, met pakketjes, 2016

CFA, pakketjes	$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90%		pclose	AVE	CR	Past
						laag	hoog				
Responsiviteit	5,734	2	,057	,999	,034	0	,069	,732	,813	,946	Ja
Beeldvorming	-	0	-	-	-	-	-	-	,700	,875	Nvt
Twee factoren, r + b	42,872	13	,000	,997	,038	,026	,051	,935			Ja

Beeldvorming is precies geïdentificeerd; daarom kunnen er geen passendheidsindices worden berekend. In tegenstelling tot de CFA's voor responsiviteit en beeldvorming met de losse items (zie Appendix F), leidt gebruik van pakketjes tot zeer goed passende meetmodellen. Dat biedt goede perspectieven voor het testen van de volledige modellen.

## Volledige modellen – met pakketjes items als indicatoren

### Model 0

Op basis van het exploratieve deel van mijn onderzoek kan ik een eenvoudig model voor vertrouwen in de lokale overheid schetsen: vertrouwen heeft daarin als enige antecedenten beeldvorming en responsiviteit. Beide antecedenten namen in 2014 en 2015, maar ook in 2016, in de regressieanalyses verreweg het grootste deel van de verklaarde variantie in vertrouwen voor hun rekening (zelfs vrijwel de volledige verklaarde variantie). Dit is Model 0, en het gaat vooraf aan de vijf modellen die ik op basis van de literatuur presenteerde in hoofdstuk 3.

De latente variabelen responsiviteit en beeldvorming weerspiegelen de brede schalen voor deze constructen zoals die hiervoor geconstrueerd zijn (met de kanttekening dat beeldvorming drie items minder telt dan de brede schaal zoals gebruikt bij de regressieanalyses; zie hierboven voor de reden). Beide antecedenten leiden formatief tot de latente variabele vertrouwen in de lokale overheid, die vervolgens leidt naar zowel een rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente, als naar een score op de latente variabele vertrouwen (schaal), met als indicatoren vier items. Dat gedragseffect maakte geen deel uit van de eerdere analyses: daarin waren óf het rapportcijfer óf de schaal de afhankelijke variabele in de regressieanalyses. Hier is vertrouwen een latente variabele, met een effect op zowel de indicator rapportcijfer als de indicator schaal van vertrouwen. Een belangrijke (eigenlijk de enige) reden om hier met twee effectindicatoren voor vertrouwen te werken is het feit dat de te toetsen modellen *formatief* van aard zijn, en niet *reflec*tief. SEM-analyses zijn bij formatieve modellen onmogelijk zonder twee effectindicatoren. Zie hoofdstuk 6 en de daar aangehaalde literatuur.

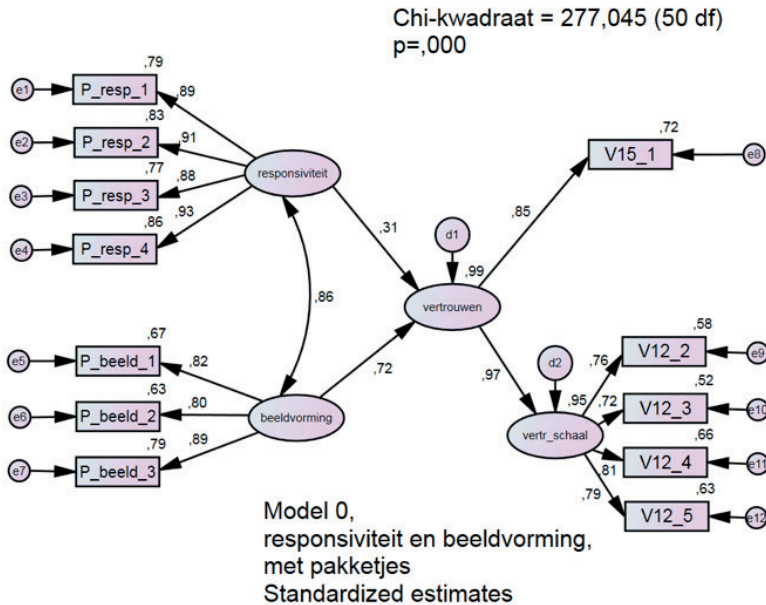
Zie Tabel 8.3 voor de vragen die bij de in het model vermelde itemnummers bij de schaal voor vertrouwen horen. V15\_1 is het rapportcijfer voor vertrouwen. De samenstelling van de pakketjes (P\_\*) vindt u in hoofdstuk 6.

**Tabel 8.3:** Itemnummers voor de vertrouwensschaal, 2016

V12_2	De gemeente komt haar afspraken na.	<i>vertrouwen</i>
V12_3	De intentie van de gemeente is in principe goed.	<i>vertrouwen</i>
V12_4	De gemeente houdt rekening met mijn belang.	<i>vertrouwen</i>
V12_5	De gemeente is vaardig in het besturen	<i>vertrouwen</i>

Het model is geïdentificeerd, met vijftig vrijheidsgraden.

**Figuur 8.4:** Model 0 met gestandaardiseerde schattingen



**Tabel 8.4:** Fitindices Model 0

$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
277,045	50	,000	,987	,053	,047	,060	,168	357,045	Ja

Het model past bij de data: de CFI is groter dan 0,98 (wat duidt op een goed passend model); de RMSEA ligt onder de 0,06 (ook een indicatie voor een goed passend

model; sommige auteurs leggen de grens bij 0,06, anderen bij 0,05) evenals het 90% betrouwbaarheidsinterval voor de RMSEA; de pclose is groter dan 0,10. Dat de Chi-kwadraat significant is, komt voor een belangrijk deel door de omvang van het sample en hoeft dus niet te wijzen op een betekenisvol verschil tussen model en data. De AIC is van belang voor de vergelijking met de andere modellen.

Alle itempakketjes dragen in belangrijke mate bij aan de latente factoren. Beeldvorming levert de grootste bijdrage aan vertrouwen (gestandaardiseerd regressiegewicht van 0,72), maar ook responsiviteit draagt redelijk sterk bij in vertrouwen in de lokale overheid (0,31). De correlatie tussen de beide antecedenten is groot, met  $r = 0,86$ . En de verklaarde variantie in vertrouwen is extreem hoog: 99%. Daarover later meer.

### Model 1a – met negatieve emoties

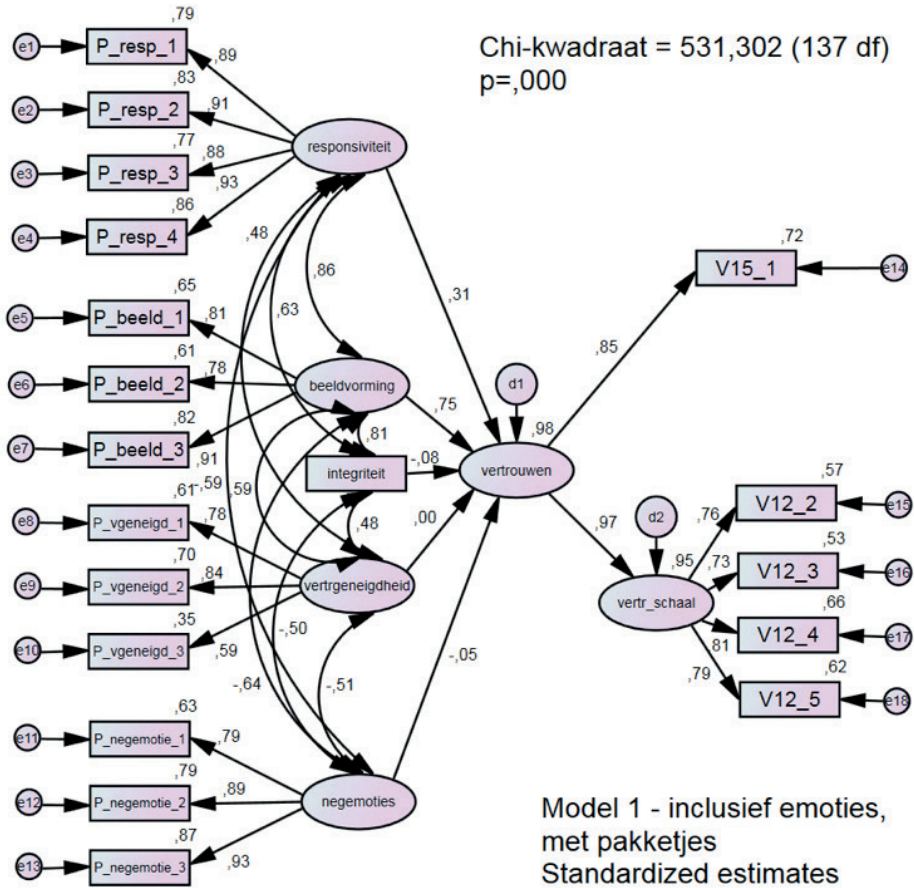
Het eerste te toetsen model uit de literatuur is gebaseerd op Mayer et al. (1995), met negatieve emoties toegevoegd als antecedent. Omdat negatieve emoties in het vorige hoofdstuk een sterkere relatie met vertrouwen bleek te hebben dan positieve emoties, kies ik ervoor alleen de negatieve emoties in het model op te nemen. In dit model mogen de antecedenten covariëren, maar vindt er geen causale beïnvloeding van het ene naar het andere antecedent plaats. Net als bij het vorige model is er een latente variabele voor vertrouwen in de lokale overheid, met als effectindicatoren het rapportcijfer voor vertrouwen en de schaal voor vertrouwen. De antecedenten van vertrouwen zijn responsiviteit (breed), beeldvorming (breed), integriteit, vertrouwensgeneigdheid, en negatieve emoties.

**Tabel 8.5:** Fitindices Model 1a – met negatieve emoties

$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
531,302	137	,000	,984	,043	,039	,046	,999	675,302	Ja

Het model past uitstekend bij de data. De CFI is met 0,984 groter dan 0,98. De RMSEA en het bijbehorende 90% betrouwbaarheidsinterval liggen beide onder de 0,05 en de pclose kan bijna niet groter met 0,999. Al deze indicatoren wijzen op een heel goed passend model. Omdat Model 1 meer parameters bevat dan Model 0 is de AIC voor Model 1 aanmerkelijk groter dan voor Model 0: 675,302 versus 357,045.



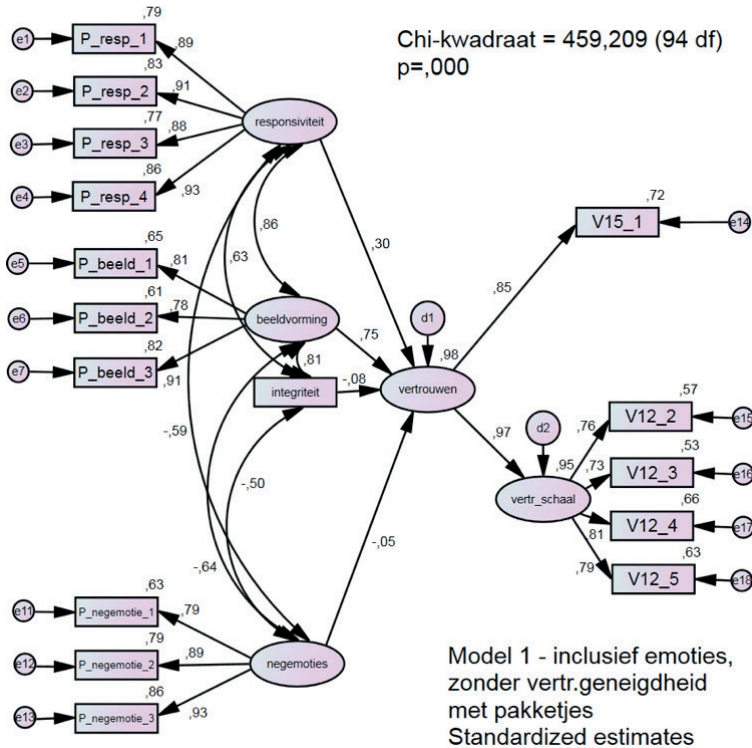
**Figuur 8.5:** Model 1a – met negatieve emoties, gestandaardiseerde schattingen

Een opvallend resultaat is de bijna te verwaarlozen bijdrage van vertrouwensgeenheid, negatieve emoties en integriteit aan vertrouwen, met absolute gestandaardiseerde regressiegewichten van 0,00 tot 0,08. Alleen beeldvorming en responsiviteit resteren als factoren met een aanmerkelijke invloed op vertrouwen en daarmee is dit model in feite hetzelfde als Model 0. Zelfs de gestandaardiseerde regressiegewichten van beeldvorming en responsiviteit zijn in beide modellen nagenoeg hetzelfde; een héél klein stukje van de invloed van beeldvorming wordt in Model 1 overgenomen door de drie andere factoren. Wel is de passendheid van Model 1 volgens de indices marginaal beter dan van Model 0. Verder is opmerkelijk dat, zoals ook eerder al bleek, integriteit rechtstreeks weinig invloed heeft op vertrouwen, en hier zelfs negatief, maar wel een sterke relatie heeft met beeldvorming, sterker dan met de overige antecedenten.

### Model 1b – met negatieve emoties en zonder vertrouwensgeneigdheid

Gegeven de compleet ontbrekende bijdrage van vertrouwensgeneigdheid aan vertrouwen herhaal ik de analyse met het vorige model maar dan zonder vertrouwensgeneigdheid.

**Figuur 8.6:** Model 1b – met negatieve emoties en zonder vertrouwensgeneigdheid, gestandaardiseerde schattingen



De passendheid van dit model bij de data is weer zeer goed, zij het marginaal minder dan het vorige model:

**Tabel 8.6:** Fitindices Model 1b – met negatieve emoties en zonder vertrouwensgeneigdheid

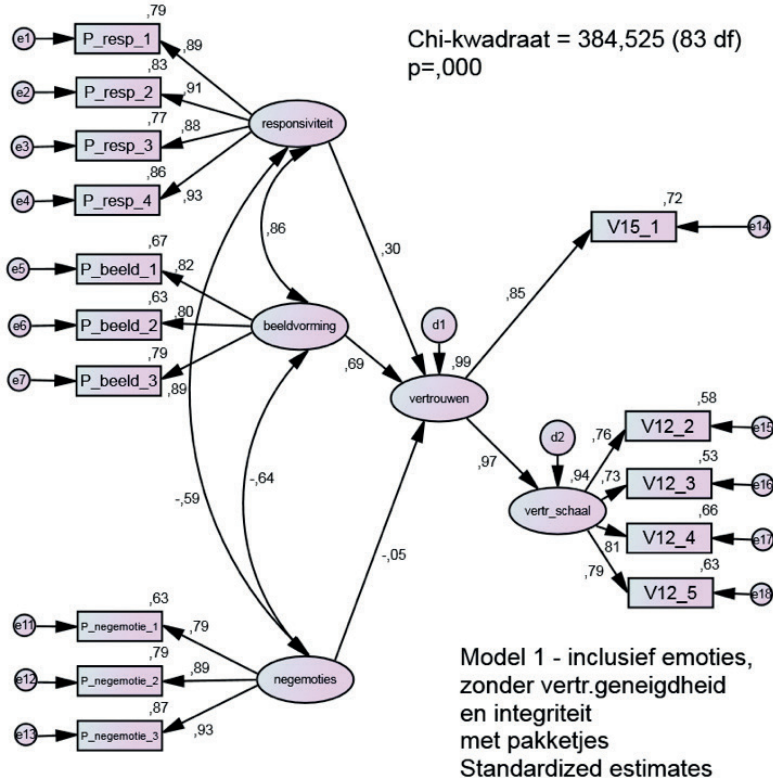
$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
459,209	94	,000	,983	,049	,045	,054	,566	575,209	Ja

De invloed van de diverse factoren blijft nagenoeg hetzelfde als in de voorgaande versie.

**Model 1c – met negatieve emoties en zonder vertrouwensgeneidheid en integriteit**

In de volgende variant van Model 1 laat ik ook integriteit weg.

**Figuur 8.7:** Model 1c – met negatieve emoties en zonder vertrouwensgeneidheid en integriteit, gestandaardiseerde schattingen



Opnieuw levert dat een goed passend model op, vergelijkbaar met de versie hiervoor:

**Tabel 8.7:** Fitindices Model 1c – met negatieve emoties en zonder vertrouwensgeneidheid en integriteit

$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
384,525	83	,000	,985	,048	,043	,053	,761	488,525	Ja

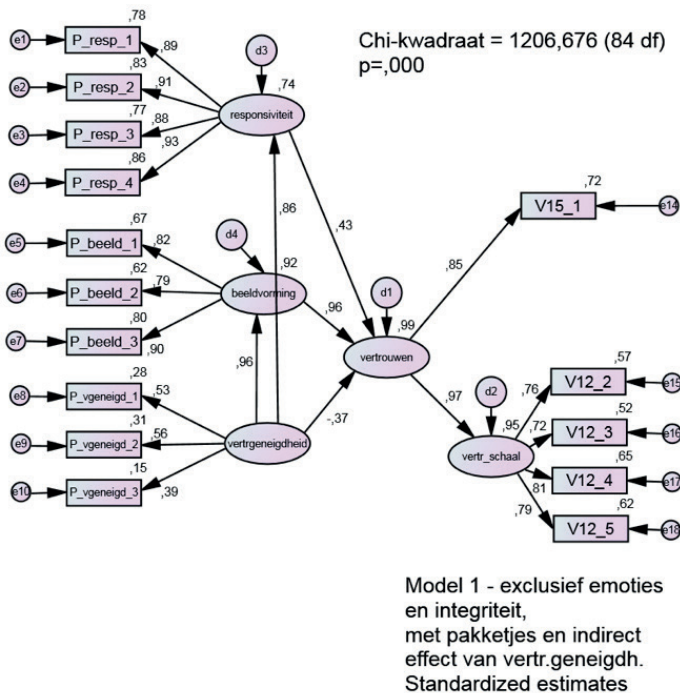
De invloed van beeldvorming neemt in deze variant iets af, het gestandaardiseerd regressiegewicht gaat van 0,75 naar 0,69.



### Model 1e – model met indirecte relaties tussen antecedenten

In het standaardmodel van Mayer et al (1995) heeft vertrouwensgeneigdheid een modererend effect op de relatie tussen de overige antecedenten en vertrouwen. Moderatie komt in hoofdstuk 10 aan de orde. Het model van McKnight en Chervany (2001), dat er sterk op lijkt, bevat naast een rechtstreekse relatie tussen vertrouwensgeneigdheid en vertrouwen ook een indirecte relatie van vertrouwensgeneigdheid met vertrouwen, via de andere antecedenten (hier: responsiviteit, beeldvorming, integriteit); voor institutioneel vertrouwen geldt hetzelfde. Het is interessant om te kijken of het model van Mayer et al. (1995) met indirecte in plaats van modererende relaties past bij de data. Helaas is het model van Mayer et al. (1995) met indirecte relaties à la McKnight en Chervany (2001), met de beschikbare indicatoren, niet te toetsen. Integriteit is niet latent (slechts één indicator), en het structurele deel van het model is niet geïdentificeerd te krijgen, althans niet met acceptabele restricties. Voor een variant van het model zónder integriteit geldt deze belemmering niet. Aangezien integriteit nauwelijks rechtstreekse invloed op vertrouwen blijkt te hebben, is het weglaten hiervan niet onoverkomelijk. Het model ziet er dan als volgt uit:

**Figuur 8.9:** Model 1e – model met indirecte relaties tussen antecedenten, gestandaardiseerde schattingen



**Tabel 8.9:** Fitindices Model 1e – model met indirecte relaties tussen antecedenten

$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
1.206,676	84	,000	,940	,092	,087	,096	,000	1.308,676	Nee

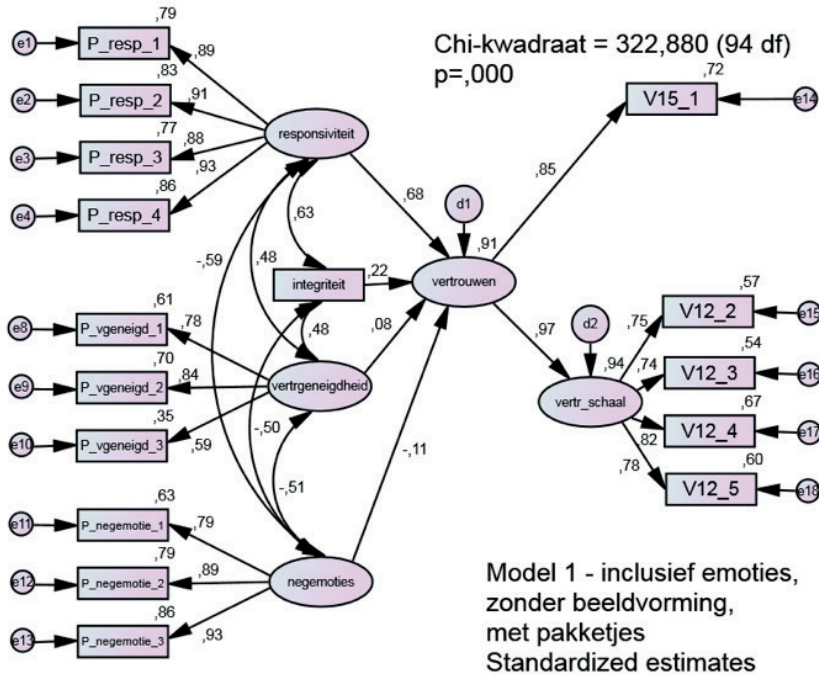
In tegenstelling tot de voorgaande modellen past dit model niet bij de data. De CFI is met 0,940 maar net te laag (onder de 0,95 voor een acceptabel model), de RMSEA is met 0,092 ruim te hoog, terwijl de pclose nul is. Bij de gestandaardiseerde regressiegewichten is iets merkwaardigs aan de hand: vertrouwensgeneigdheid heeft tegen de theorie in een behoorlijke negatieve invloed op vertrouwen. De invloed van vertrouwensgeneigdheid op beeldvorming is positief en uiterst sterk, terwijl beeldvorming een even sterke ook bijna maximale positieve invloed heeft op vertrouwen. Gegeven de fitindices en de merkwaardige relaties tussen de antecedenten kan dit model verder buiten beschouwing blijven.

Bij het toetsten van de modellen met de complete schalen als indicatoren (zie Appendix F) kom ik terug op versies van Model 1 met zowel directe als indirecte relaties, en dan wel met integriteit als één van de antecedenten. Ook die modellen passen niet bij de data.

#### **Model 1f – met emoties, maar zonder beeldvorming**

De besproken modellen, maar ook de modellen die nog volgen, kennen een buitengewoon hoog percentage verklaarde variantie in vertrouwen. Dat benadert de 100%. Ik bespreek aan het eind van dit hoofdstuk de mogelijke oorzaken en consequenties. Hier laat ik nog een versie zien van Model 1 zonder het antecedent dat zowel de sterkste relatie met vertrouwen heeft als met de overige antecedenten: beeldvorming. Model 1 is dan als volgt, in de versie met gestandaardiseerde oplossingen:



**Figuur 8.10:** Model 1f – met emoties, maar zonder beeldvorming, gestandaardiseerde schattingen**Tabel 8.10:** Fitindices Model 1f – met emoties, maar zonder beeldvorming

$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
322,880	94	,000	,988	,039	,035	,044	1,000	438,880	Ja

Dit model past goed bij de data. Responsiviteit neemt in dit model de rol van beeldvorming over als het antecedent met de sterkste invloed op vertrouwen in de lokale overheid, met een gestandaardiseerd regressiegewicht van 0,68. Vertrouwensgeneigdhed doet nog steeds bijna niets, met 0,08. Negatieve emoties blijft ook heel beperkt bijdragen, met een regressiegewicht van -0,11. Alleen integriteit, dat een sterke relatie had in eerdere modellen met beeldvorming en rechtsreeks niet bijdroeg aan vertrouwen, doet dat nu bij afwezigheid van beeldvorming aanmerkelijk sterker, met een gestandaardiseerd regressiegewicht van 0,22 (en nu positief in plaats van negatief). Maar dat is in absolute zin nog steeds beperkt. Ook de invloed van negatieve emoties is sterker geworden, maar in absolute zin laag.

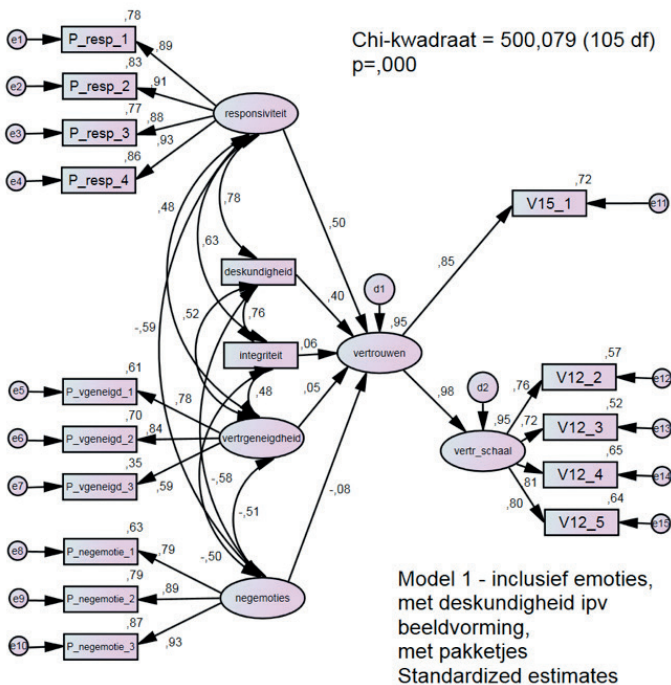
De vraag waar het bij dit model om draait, is of de verklaarde variantie in vertrouwen na weglaten van beeldvorming nu afneemt. Dat doet het, maar relatief beperkt: de verklaarde variantie ligt met 91% nog steeds boven de 90% en blijft dus hoog.

## Model 1g – met emoties, en competentie (deskundigheid) in plaats van beeldvorming

Met hetzelfde doel als de vorige variant van Model 1 toets ik nu een versie waarin beeldvorming is vervangen door competentie (of deskundigheid). Competentie is het antecedent zoals dat in het oorspronkelijke model van Mayer et al. (1995) zit, en zoals dat ook in Modellen 3 en 4 hieronder als deskundigheid is opgenomen. Competentie bleek bij de toetsen met de losse items (in Appendix F) al een veel sterkere relatie met vertrouwen te hebben dan beeldvorming. Gezien het beperkte aantal items voor deskundigheid (drie) heeft het geen zin hier meer dan één pakketje van te maken. Deskundigheid bevat één item minder dan de schaal voor competentie; het afgevalen item scoorde in de factoranalyse hoog op meerdere factoren.

Het model is als volgt:

**Figuur 8.11:** Model 1g – met emoties, en competentie (deskundigheid) in plaats van beeldvorming, gestandaardiseerde schattingen





**Tabel 8.11:** Fitindices Model 1g – met emoties, en competentie (deskundigheid) in plaats van beeldvorming

$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
500,079	105	,000	,982	,049	,044	,053	,684	630,079	Ja

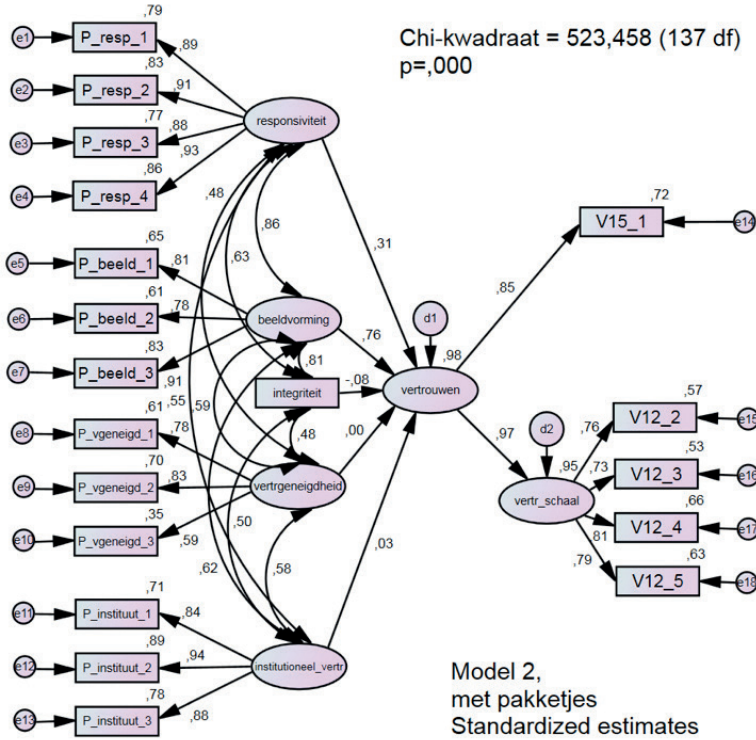
Het model past goed bij de data. Bij het bekijken van de gestandaardiseerde coëfficiënten valt op dat responsiviteit de sterkste band met vertrouwen heeft, gevolgd door deskundigheid. Deskundigheid heeft een aanmerkelijk minder sterke band met vertrouwen dan beeldvorming breed in Model 1a (0,40 om 0,75). Dus het weglaten van beeldvorming smal uit beeldvorming breed, waardoor competentie (of deskundigheid) resteert, leidt tot een minder sterke band met vertrouwen en een grotere rol voor responsiviteit. De invloed van integriteit, vertrouwensgeneigdheid en negatieve emoties blijft uiterst beperkt. De relatie tussen integriteit en vertrouwen is hier wel positief, in tegenstelling tot de modellen met beeldvorming.

De verklaarde variantie in vertrouwen is 0,95. Dat is minder dan in Model 1a, maar meer dan in 1f, waarin beeldvorming compleet is weggelaten.

## Model 2

Het tweede model is gebaseerd op McKnight en Chervany (2001). Het lijkt sterk op het eerste model, maar nu maakt institutioneel vertrouwen er deel van uit in plaats van negatieve emoties. Voorspelbaarheid, onderdeel van het oorspronkelijke model van McKnight en Chervany, is weggelaten om de in hoofdstuk 5 vermelde redenen. Ik toets de eenvoudigste variant, waarin er alleen directe relaties bestaan tussen de antecedenten en vertrouwen.

**Figuur 8.12:** Model 2, gestandaardiseerde schattingen



Het model past goed bij de data en is qua waarden van de fitindices nagenoeg exact equivalent aan Model 1 met negatieve emoties. De verschillen zijn op alle indices verwaarloosbaar:

**Tabel 8.12:** Fitindices Model 2 vergeleken met Model 1a

Model, met pakketjes	$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
Model 1a – met negatieve emoties	531,302	137	,000	,984	,043	,039	,046	,999	675,302	Ja
Model 2	523,458	137	,000	,984	,042	,038	,046	1,000	667,458	Ja

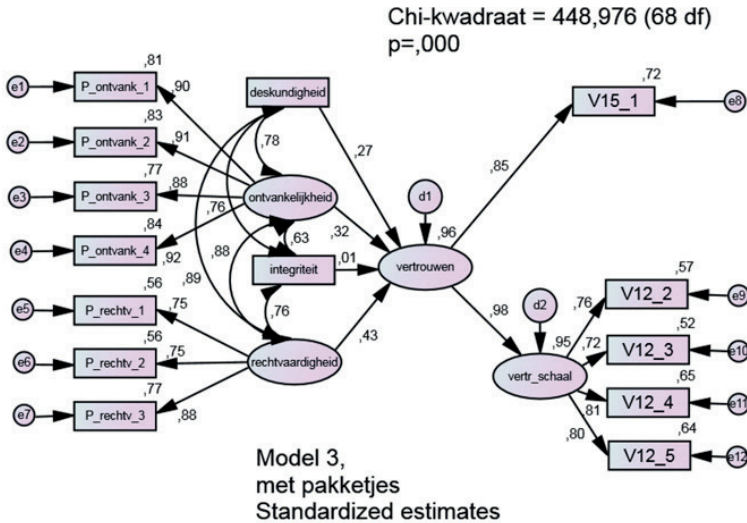
Deze opvallende conclusie betekent, dat het niet uitmaakt of negatieve emoties dan wel institutioneel vertrouwen onderdeel vormt van het model. Het feit dat op beeldvorming en responsiviteit na de overige antecedenten nauwelijks invloed op

vertrouwen blijken te hebben, maakt dit resultaat overigens op zich wel begrijpelijk. Deze uitkomst illustreert het bekende feit dat passendheid van een model nog niets zegt over de juistheid ervan. Meerdere modellen kunnen passen bij de data en de keus welk model het juiste is, zal op grond van andere criteria moeten worden gemaakt.

### Model 3

Het derde te toetsen model uit de literatuur is dat van Suijkerbuijk (1983). Ook dit model is in zekere zin een variant van Model 1, maar wijkt op enkele punten af. Vertrouwensgeneigdheid maakt er geen deel van uit. Competentie, of deskundigheid, zoals Suijkerbuijk het noemt, is in de smalle variant, dus niet gecombineerd met beeldvorming, onderdeel van het model. Hier gebruik ik één pakketje voor deskundigheid, bestaande uit drie items. Omdat er slechts één pakketje beschikbaar is, is de variabele deskundigheid hier niet latent. Integriteit zit in het model (en omdat het slechts één item betreft eveneens niet latent), en responsiviteit, door Suijkerbuijk "Ontvankelijkheid (responsiveness)" genoemd, ook. De variabele rechtvaardigheid/effectiviteit van Suijkerbuijk is niet helemaal gelijk te stellen aan beeldvorming, maar bevat elementen daarvan. Het gaat Suijkerbuijk om de mate waarin de overheid de gestelde doelen bereikt of het algemeen welzijn realiseert, en of de gemeente de verschillende belangen eerlijk tegen elkaar tracht af te wegen (Suijkerbuijk, 1983, p. 16). Daarmee omvat rechtvaardigheid/effectiviteit ook een onderdeel van responsiviteit, namelijk de goede belangenafweging.

Om Suijkerbuijk recht te doen, pas ik mijn operationalisering aan aan zijn omschrijvingen. De brede schaal voor responsiviteit kort ik met één item (*De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af*) in tot een nieuwe schaal ontvankelijkheid. De smalle schaal voor beeldvorming (want competentie zit al apart in het model) breid ik met datzelfde item uit tot een nieuwe schaal rechtvaardigheid. Cronbachs  $\alpha$  voor de nieuwe schalen is 0,95 en 0,88 en de  $\alpha$  neemt af bij verwijdering van willekeurig welk item. Volgens de histogrammen benaderen de scores op beide schalen redelijk goed een normaalverdeling. Deze schalen gebruik ik bij de toetsing van het model met complete schalen, in Appendix F. Hier maak ik pakketjes van de betreffende items, volgens de eerder beschreven methode en met weglating van items V10\_8 en V10\_9 (die in de factoranalyse zowel op responsiviteit als beeldvorming hoog laden en inhoudelijk over integriteit gaan), en gebruik die in het volgende model:

**Figuur 8.13:** Model 3, gestandaardiseerde schattingen**Tabel 8.13:** Fitindices Model 3

$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag      hoog		pclose	AIC	Past
448,976	68	,000	,981	,059	,054	,065	,001	550,976	Ja

Het model past acceptabel tot goed bij de data. De CFI bedraagt 0,981 en ligt daarmee net boven de drempel van een goed passend model. De puntwaarde voor de RMSEA is 0,059 en past bij een goed model. Het 90% betrouwbaarheidsinterval van de RMSEA is smal en ligt met 0,054 en 0,065 dicht rond de puntwaarde. Alleen de pclose is met 0,001 erg laag, en zou eigenlijk boven de 0,010 hebben moeten liggen. Al met al is de passendheid heel behoorlijk.

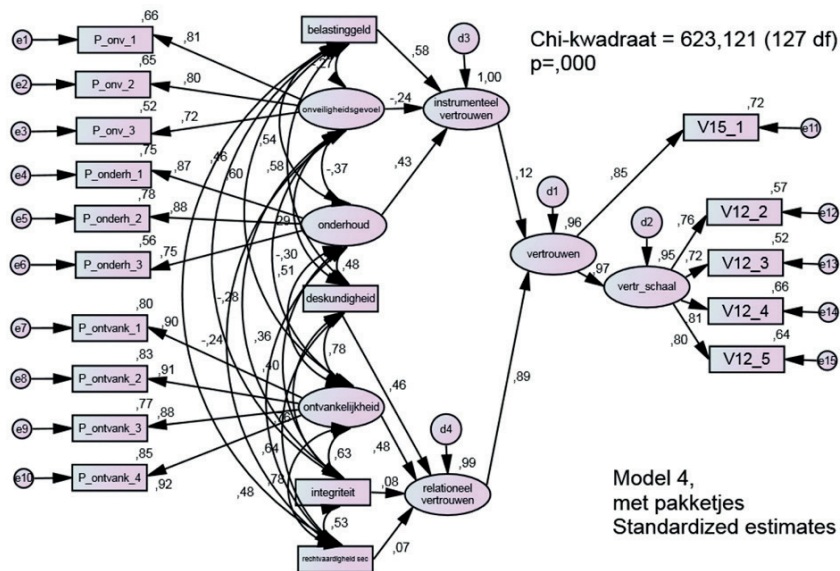
Integriteit heeft opnieuw zo goed als geen rechtstreekse invloed op vertrouwen in de lokale overheid, met een positief gestandaardiseerd regressiegewicht van 0,01. Daarentegen heeft integriteit een behoorlijk hoge correlatie met alle andere antecedenten. Deskundigheid heeft na integriteit de kleinste invloed op vertrouwen, met 0,27 als gewicht, gevolgd door ontvankelijkheid met 0,32 en rechtvaardigheid met 0,43. In feite gaat het hier opnieuw om beeldvorming (deskundigheid + rechtvaardigheid) en responsiviteit (ontvankelijkheid). Opnieuw is de verklaarde variantie in vertrouwen bijzonder hoog, deze keer 96%. Omdat de indicatoren in dit model anders gegroepeerd zijn maar voor het overige op dezelfde items zijn gebaseerd als de indicatoren in de vorige modellen, is dit een logische uitkomst.

#### Model 4

Het laatste aan de literatuur ontleende model is dat van Abts (2006). Abts onderscheidt instrumenteel en relationeel vertrouwen, ieder met een aantal indicatoren. Relationeel vertrouwen is zeer vergelijkbaar met het vertrouwen van Suijkerbuijk zoals getoetst met Model 3. Alleen hanteert Abts een smallere definitie voor rechtvaardigheid: het gaat bij hem alleen om belangenafweging en niet ook om effectiviteit. Dat laatste valt bij Abts onder instrumenteel vertrouwen, in de vorm van (beleids-)prestaties.

Instrumenteel vertrouwen wordt beïnvloed door prestaties en beleidskeuzes. Als indicatoren daarvoor beschik ik over metingen van de tevredenheid over de besteding van het belastinggeld (beleidskeuzes), van de mate van onveiligheidsgevoel (uitkomst van beleidskeuzes en prestaties op veiligheidsgebied), en van de tevredenheid over het onderhoud van de buurt (uitkomst van beleidskeuzes en zichtbare fysieke prestaties). Voor het relationeel vertrouwen meet ik deskundigheid met het pakketje van drie items, integriteit met het bekende item, ontvankelijkheid met de schaal voor ontvankelijkheid uit Model 3, en rechtvaardigheid met het item *De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af*. Dat laatste omdat Abts (2006) een veel nauwere definitie van rechtvaardigheid hanteert dan Suijkerbuijk (1983). Uitgaand van een formatief meetmodel voor instrumenteel en relationeel vertrouwen is het te toetsen model als volgt:

**Figuur 8.14:** Model 4, gestandaardiseerde schattingen



**Tabel 8.14:** Fitindices Model 4

$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
623,121	127	,000	,978	,050	,046	,054	,557	787,121	Ja

Opnieuw hebben we hier te maken met een passend model. De passendheidsindices zijn goed vergelijkbaar met die van de vorige modellen. Dat is enerzijds opvallend, omdat het model qua structuur duidelijk afwijkt van de voorgaande. Anderzijds: het gaat opnieuw om de bekende items, hoewel die op een wat andere manier met elkaar in relatie staan.

In tegenstelling tot instrumenteel vertrouwen blijkt relationeel vertrouwen een sterke relatie met vertrouwen in de lokale overheid te hebben, met gestandaardiseerde regressiegewichten van 0,12 voor instrumenteel vertrouwen en 0,89 voor relationeel vertrouwen. Dit bevestigt eerdere uitkomsten: relationeel vertrouwen is in essentie Model 3 en daarmee ook sterk verwant aan Modellen 1 en 2. Het instrumentele deel is een toevoeging met een belangrijke prestatiecomponent. En van prestaties is eerder in dit onderzoek steeds gebleken dat de relatie met vertrouwen heel beperkt is. Dit verklaart ook de passendheid van Model 4: de toegevoegde component, instrumenteel vertrouwen, heeft weinig effect vergeleken met het relationeel vertrouwen dat de kern van de andere goed passende modellen vormt.

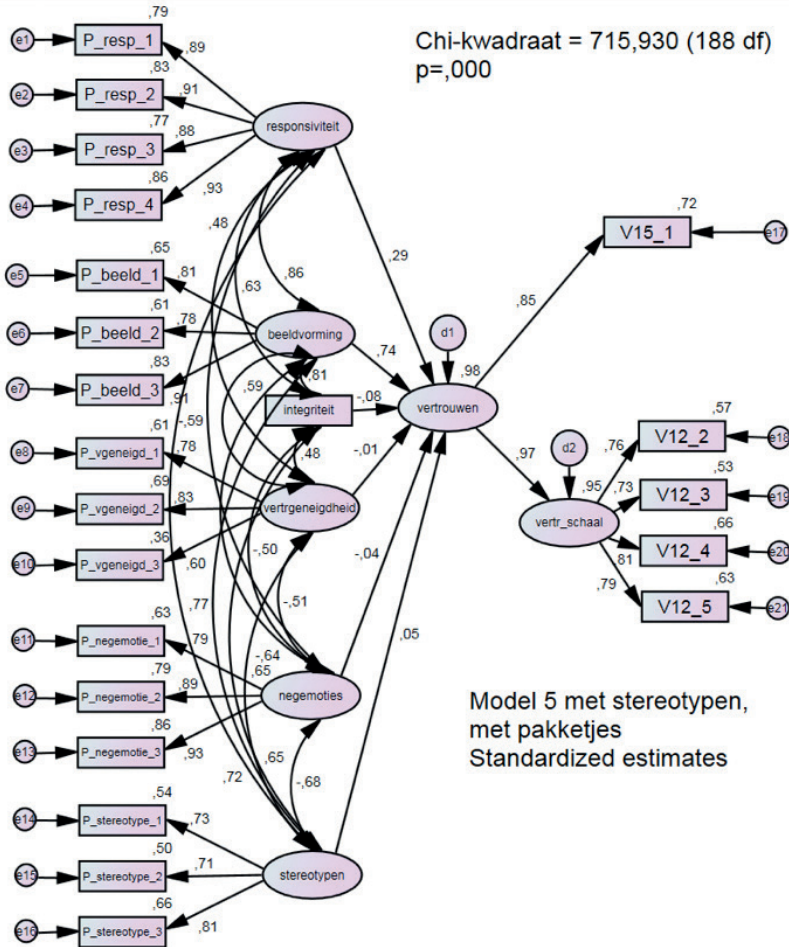
### Overige modellen

Zoals in hoofdstuk 3 aangekondigd, volgen nu nog modellen die een variant zijn op Model 1. De auteurs van dat model, Mayer et al. (1995), geven in hun vervolgartikel, Schoorman et al. (2007), aan dat, afhankelijk van de context, onderzoekers variabelen aan het model toe kunnen voegen die de antecedenten en gevolgen van vertrouwen beter helpen verklaren. Mogelijkheden die ze zelf noemen zijn de rol van emoties en van cultuur.

Emoties zijn bij de toetsing van Model 1 al meegenomen. Als culturele variabele die op basis van eerdere analyses potentie lijkt te hebben, valt de keus op stereotype beelden die mensen koesteren als het gaat om gemeentelijke politici. Dat leidt tot het volgende model:

### Model 5 – met stereotypen

Het vijfde model is een uitbreiding van Model 1, met naast de oorspronkelijke antecedenten van Mayer et al. (1995) ook negatieve emoties (al opgenomen in Model 1) en stereotype beelden van gemeentepolitici.

**Figuur 8.15:** Model 5 – met stereotypen, gestandaardiseerde schattingen

Behalve de Chi-kwadraat (maar dat geldt voor ieder model tot nu toe) geven alle fitindices aan dat we hier te maken hebben met een goed passend model. De AIC is het hoogst van alle modellen, met 889,930:

**Tabel 8.15:** Fitindices Model 5 – met stereotypen

$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
715,930	188	,000	,980	,042	,039	,045	1,000	889,930	Ja



Stereotypen, negatieve emoties, vertrouwensgeneigdheid en integriteit hebben nagenoeg geen relatie met vertrouwen in de lokale overheid, met gestandaardiseerde regressiegewichten van 0,01 tot 0,08 (absolute waarden). Ook in Model 5 gaat het om beeldvorming en responsiviteit.

Opvallend is dat de fitindices van dit model, ondanks een extra antecedent en daardoor hogere AIC, verder nagenoeg gelijk zijn aan die van Model 1 met negatieve emoties én Model 2, waarin negatieve emoties vervangen zijn door institutioneel vertrouwen. Kennelijk maakt het toevoegen van antecedenten naast beeldvorming, responsiviteit, vertrouwensgeneigdheid en integriteit niet veel uit. De basisvariant van Model 1, zonder toevoeging van negatieve emoties of andere antecedenten, past nagenoeg evengoed als de modellen waarin andere antecedenten zijn toegevoegd. En het meest kale model, Model 0, waarin alleen beeldvorming en responsiviteit een rol spelen, past bijna evengoed als ieder van de uitgebreidere modellen.

Gezien deze resultaten blijft de toetsing van modellen met andere toegevoegde antecedenten achterwege.

### **Conclusies voor de analyse van de modellen met pakketjes items als indicatoren**

Het overzicht hieronder (Tabel 8.16) laat zien wat de waarden van de fitindices zijn voor de analyse van de Modellen 0 tot en met 5 met pakketjes items als indicatoren voor de antecedenten van vertrouwen. Met uitzondering van de versie van Model 1 met indirecte relaties tussen enkele antecedenten blijven de indices voor alle modellen redelijk bij elkaar in de buurt. Alle modellen, met die ene uitzondering, passen goed bij de data.

Om een keus tussen die goed passende modellen te maken kan de AIC helpen. Bij vergelijking van twee of meer modellen geeft een lagere waarde voor de AIC aan dat het model eenvoudiger is, ofwel minder parameters telt. Een eenvoudig model kan de voorkeur boven een gecompliceerder model hebben omdat je de werkelijkheid dan met minder variabelen kunt samenvatten. Zoals hiervoor bleek, levert het toevoegen van antecedenten aan het meest eenvoudige model, Model 0, qua passendheid nauwelijks meer voordelen op, en de AIC van Model 0 is ruimschoots het laagst.



**Tabel 8.16:** Fitindices Modellen met pakketjes als indicatoren, 2016

<b>Model, met pakketjes</b>	<b><math>\chi^2</math></b>	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>CFI</b>	<b>RMSEA</b>	<b>90% laag</b>	<b>90% hoog</b>	<b>pclose</b>	<b>AIC</b>	<b>Past</b>
Model 0	277,045	50	,000	,987	,053	,047	,060	,168	357,045	Ja
Model 1a - met negatieve emoties	531,302	137	,000	,984	,043	,039	,046	,999	675,302	Ja
Model 1b - met negatieve emoties en zonder vertrouwensgenegenheid	459,209	94	,000	,983	,049	,045	,054	,566	575,209	Ja
Model 1c - met negatieve emoties en zonder vertrouwensgenegenheid en integriteit	384,525	83	,000	,985	,048	,043	,053	,761	488,525	Ja
Model 1d - zonder emoties	430,471	94	,000	,983	,047	,043	,052	,812	546,471	Ja
Model 1e - zonder emoties en integriteit, met indirecte relaties van vertrouwensgenegenheid	1.206,676	84	,000	,940	,092	,087	,096	,000	1.308,676	Nee
Model 1f - met emoties maar zonder beeldvorming	322,880	94	,000	,988	,039	,035	,044	1,000	438,880	Ja
Model 1g - met emoties, en met Deskundigheid in plaats van Beeldvorming	500,079	105	,000	,982	,049	,044	,053	,684	630,079	Ja
Model 2	523,458	137	,000	,984	,042	,038	,046	1,000	667,458	Ja
Model 3	448,976	68	,000	,981	,059	,054	,065	,001	550,976	Ja
Model 4	623,121	127	,000	,978	,050	,046	,054	,557	787,121	Ja
Model 5 - met stereotypen	715,930	188	,000	,980	,042	,039	,045	1,000	889,930	Ja

## Verklaring voor de verklaarde variantie

Drie exercities kunnen helpen om meer licht te werpen op de kwestie van het zeer hoge percentage verklaarde variantie in het vertrouwen in de lokale overheid.

- De eerste is een analyse met een opzettelijk fout gespecificeerd model, namelijk een model met reflectieve indicatoren van vertrouwen in plaats van de (correcte) formatieve.
- De tweede is een analyse van modellen met de data van 2014 en 2015.
- De derde is een analyse waarin één van de effectindicatoren is vervangen door een alternatieve.

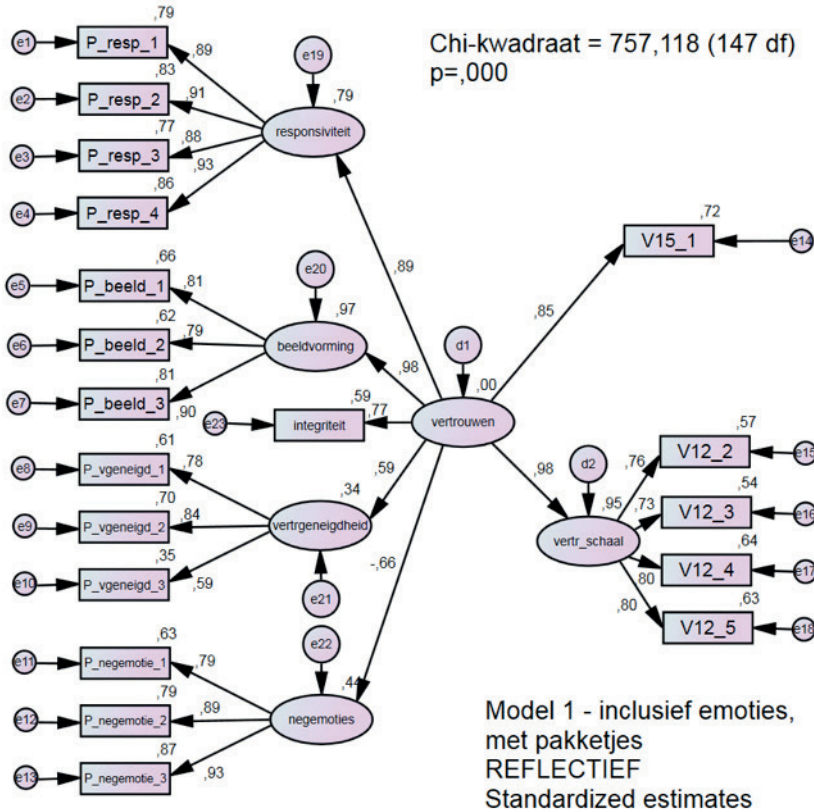
Na de drie analyses bespreek ik kort een onderzoek naar tevredenheid over de lokale overheid (Boogers, 2012; 2013) dat voor een belangrijk deel gebruik maakt van dezelfde items als ik, en in een regressieanalyse ook tot een hoge verklaarde variantie komt (en *en passant* ook het belang van responsiviteit bij de beoordeling van de gemeente aantoot).

### Analyse van een fout, reflectief model

Om te laten zien wat er gebeurt als je de causale relaties in een model omdraait van formatief naar reflectief (wat in onderzoek naar vertrouwen helaas nog wel eens gebeurt; zie bijvoorbeeld het onderzoek van Heyns en Rothmann (2015)<sup>22</sup>), herhaal ik de analyse van Model 1a met pakketjes als indicatoren. Ik begin met het volledige model, en draai daarin de pijlen om tussen vertrouwen en responsiviteit, beeldvorming, integriteit, vertrouwensgeneigdheid en negatieve emoties. Dat brengt met zich mee dat de onderlinge correlaties tussen deze indicatoren vervallen, en tevens dat ze een foutencomponent krijgen. De gestandaardiseerde oplossing ziet er zo uit:

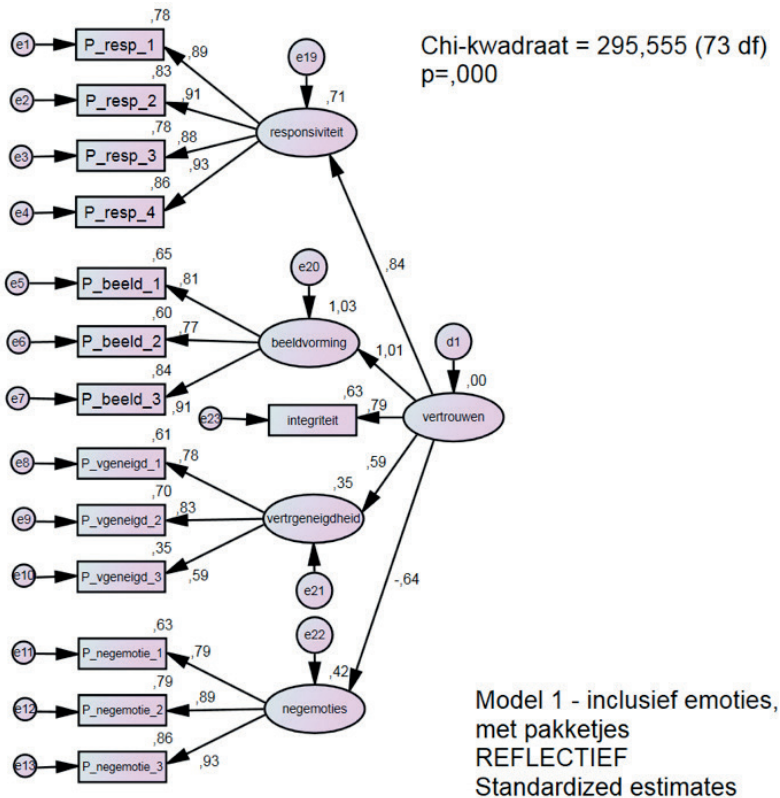
---

22 Heyns en Rothmann (2015), Dimensionality of trust: An analysis of the relations between propensity, trustworthiness and trust. Het artikel bevat een uitstekende beschrijving van het model van Mayer et al. (1995) en de verwante literatuur, inclusief een figuur van het model met de correcte formatieve relaties. Maar vervolgens gaat het in een verder zorgvuldig opgezet onderzoek mis door in het structurele deel van het onderzoeksmodel de pijlen tussen vertrouwen en de drie betrouwbaarheidsaspecten om te draaien en er dus een reflectief model van te maken.

**Figuur 8.16:** Model 1a – reflectief in plaats van formatief, gestandaardiseerde schattingen

Het model past redelijk goed bij de data, met een CFI van 0,975 en een RMSEA van 0,051 met een 95% betrouwbaarheidsinterval van 0,048 tot 0,055 en pclose van 0,295. Met uitzondering van de pclose, die duidelijk slechter is, zijn de waarden voor de indices slechts weinig lager dan voor het correct gespecificeerde model. Een heel opvallend verschil is de hoeveelheid verklaarde variantie in het vertrouwen: dat is nu nul. Voor het overige geeft het model nog niet meteen reden om te veronderstellen dat er iets ernstig mis mee is. Dat wordt anders bij de volgende analyse, waarin de effectindicatoren (het rapportcijfer en de schaal voor vertrouwen) zijn weggelaten, wat is toegestaan bij een reflectief model. Eerst weer de gestandaardiseerde oplossing:

**Figuur 8.17:** Model 1a – reflectief in plaats van formatief en zonder effectindicatoren, gestandaardiseerde schattingen



Om de maat voor vertrouwen te verankeren is de ongestandaardiseerde regressie-coëfficiënt voor het pad van vertrouwen naar responsiviteit gefixeerd op 1.

De waarden voor de indices zijn als volgt: CFI = 0,987; RMSEA = 0,044; 95% betrouwbaarheidsinterval voor RMSEA loopt van 0,039 tot 0,049; pclose = 0,973. Prachtige waarden, en op basis daarvan een passend model.

Nadere beschouwing leert echter dat er een paar dingen mis zijn. De variantie in het vertrouwen is weer nul, maar nu is de verklaarde variantie in beeldvorming groter dan 100%, namelijk 103%. Het gestandaardiseerde regressiegewicht tussen vertrouwen en beeldvorming wordt groter dan 1, wat uiteraard eveneens niet mag. En er ontstaat een negatieve variantie voor de foutcomponent van beeldvorming, e20 in het bovenstaande model. En ook dat is niet toegestaan.

De conclusie mag duidelijk zijn. Bij het omkeren van de relatie tussen vertrouwen en de antecedenten ervan kan je qua passendheidsindices nog steeds mooie resultaten bereiken, ondanks aperte misspecificatie. Het volkomen weg-

vallen van de verklaarde variantie in vertrouwen roept echter de nodige vraagtekens op (zoals de bijna 100% bij het juist gespecificeerde model dat overigens ook doet). De variant zonder effectindicatoren laat op een aantal punten zien dat er duidelijk iets mis is, maar dat gebeurt helaas niet altijd bij misspecificatie, waardoor de onderzoeker ten onrechte het reflectief geformuleerde model als juist en passend zal accepteren.

### **Modellen met de data van 2014 en 2015**

Met de databestanden van 2014 en 2015 kan ik enkele modellen analyseren in de variant met complete schalen als indicatoren (zie voor 2016 Appendix F). Model 0 is analyseerbaar met data van zowel 2014 als 2015. Model 1 is alleen te toetsen met het bestand van 2014, omdat alleen in 2014 ook vertrouwensgeneigdheid beschikbaar is (zij het anders gemeten dan in 2016).

#### ***Model 0 – 2014***

De schalen voor beeldvorming en responsiviteit wijken in 2014 af van die in 2016. Het rapportcijfer voor vertrouwen is op dezelfde manier gemeten in beide jaren. Voor 2014 is geen vertrouwensschaal beschikbaar zoals die in 2016, maar wel een schaal op basis van het vertrouwen in respectievelijk de gemeenteraad, het college van burgemeester en wethouders, en de ambtenaren. De vraag luidde:

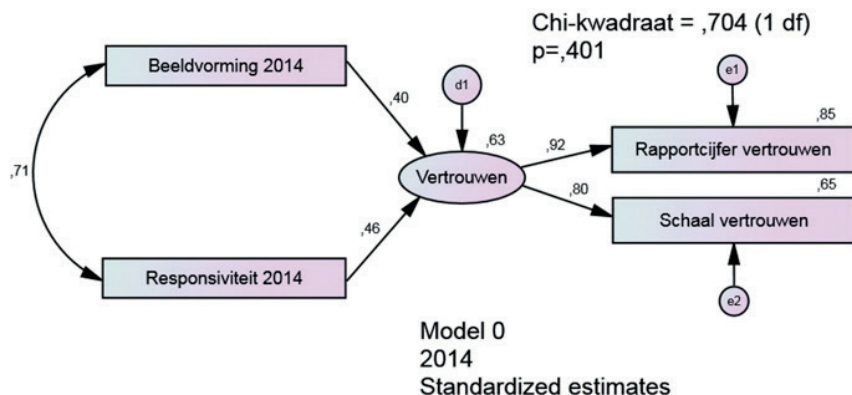
*Hoeveel vertrouwen hebt u in...?*

- de ambtenaren van de gemeente Zwijndrecht
- de Burgemeester en Wethouders van de gemeente Zwijndrecht
- de gemeenteraad van de gemeente Zwijndrecht

Met als antwoordcategorieën: *volledig vertrouwen*, *redelijk vertrouwen*, *weinig vertrouwen*, *geen vertrouwen*, en *weet niet/geen mening*. De laatste optie is als ontbrekende waarde gecodeerd, zodat een vierpuntsschaal resteert. De schaal bestaat uit het gemiddelde van de antwoorden op de drie items en Cronbachs  $\alpha$  is 0,85.

Model 0 ziet er dan, met gestandaardiseerde coëfficiënten, als volgt uit:

**Figuur 8.18:** Model 0 – 2014, gestandaardiseerde schattingen



Het gaat hier om een uitstekend passend model, met een  $\chi^2$  van 0,704, één vrijheidsgraad,  $p = 0,401$  en  $N = 524$ . De CFI is 1,000 en de puntwaarde van de RMSEA is 0. Het bijbehorende 90% betrouwbaarheidsinterval loopt van 0 tot 0,108 en  $pclose = 0,643$ .

Opvallend in dit model is de verklaarde variantie in vertrouwen in de lokale overheid: die bedraagt hier 63%. Het model past beter dan in 2016 (zie Appendix F), en de verklaarde variantie is 30% lager. Anders dan in alle modellen in 2016 draagt responsiviteit hier méér bij aan het vertrouwen dan beeldvorming: 0,46 om 0,40 als gestandaardiseerd regressiegewicht.

### Model 0 – 2015

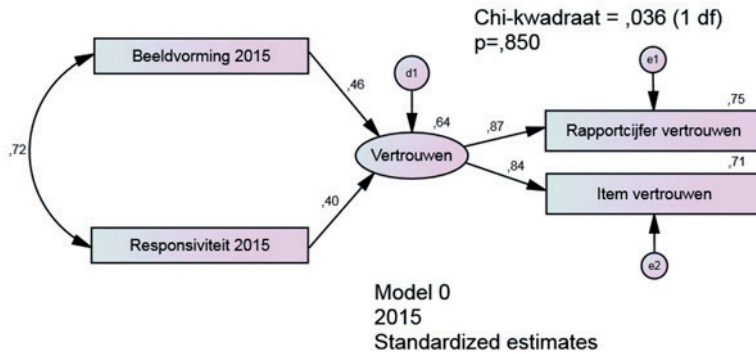
Hetzelfde model analyseer ik met de data van 2015. De schalen voor responsiviteit en beeldvorming van 2015 wijken qua samenstelling af van die van 2014 en 2016. Het rapportcijfer voor vertrouwen is op dezelfde manier gemeten als in de beide andere jaren. Voor 2015 ontbreekt een schaal voor vertrouwen, maar is wel de volgende vraag gesteld:

*Hoeveel vertrouwen heeft u in de gemeente?*

De antwoordcategorieën waren: *volledig vertrouwen*, *redelijk vertrouwen*, *weinig vertrouwen*, *geen vertrouwen*, en *weet niet/geen mening*. De laatste categorie is gecodeerd als ontbrekende waarde. Deze vraag is de tweede indicator voor het vertrouwen in de gemeente, naast het rapportcijfer.

Model 0 met de data van 2015:

**Figuur 8.19:** Model 0 – 2015, gestandaardiseerde schattingen



Ook dit is een uitstekend passend model.  $\chi^2 = 0,036$  met  $df = 1$ ,  $p = 0,850$  en  $N = 354$ . De CFI = 1,000. De puntwaarde van RMSEA = 0 met een 90% betrouwbaarheidsinterval van 0 tot 0,079 en  $pclose = 0,903$ .

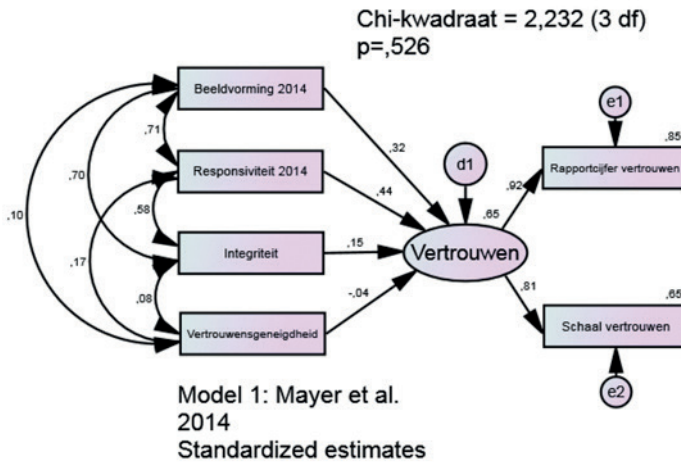
De verklaarde variantie in vertrouwen is hier 64% en derhalve vergelijkbaar met 2014 en fors lager dan in 2016. De invloed van beeldvorming op vertrouwen is iets groter dan die van responsiviteit: 0,46 versus 0,40 als gestandaardiseerd gewicht, dus net andersom dan in 2014.

### Model 1 – 2014

Terugkerend naar de data van 2014 toets ik Model 1, in de variant met de antecedenten van Mayer et al. (1995) en dus zonder emoties, die in 2014 niet zijn gemeten (zie voor 2016: Appendix F, Model 1b).

De gebruikte indicatoren zijn dezelfde als hierboven beschreven bij Model 0, met als toevoeging indicatoren voor integriteit en vertrouwensgeneigdheid. Voor integriteit gebruik ik hetzelfde item als dat in 2016. Voor de meting van vertrouwensgeneigdheid beschik ik in 2014 over de internationaal veelgebruikte vertrouwensgeneigdhedsvraag en niet over de schaal die voor 2016 is gebruikt (zie hoofdstuk 4 voor een bespreking van deze vraag). Het model:

**Figuur 8.20:** Model 1 – 2014, gestandaardiseerde schattingen



Ook nu hebben we weer een uitstekend passend model, met  $\chi^2 = 2,232$  en  $df = 3$ ,  $p = 0,526$  en  $N = 524$ . De CFI = 1,000 en de puntwaarde voor de RMSEA = 0 met een 90% betrouwbaarheidsinterval van 0 tot 0,066;  $pclose = 0,865$ .

De verklaarde variantie in vertrouwen is 65%. Opnieuw een mooie waarde, maar aanmerkelijk minder dan hetzelfde model met de data en indicatoren van 2016, toen dit 93% was.

De belangrijkste bijdrage aan het vertrouwen is opnieuw afkomstig van beeldvorming en responsiviteit, met 0,32 en 0,44 als gestandaardiseerde regressiegewichten. Integriteit scoort lager met 0,15, en vertrouwensgeneigdheid draagt heel licht en negatief bij, met -0,04.

**Tabel 8.17:** Fitindices modellen 0 en 1, in 2014, 2015 en 2016

Model en jaar	$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
Model 0 – 2014	,704	1	,401	1,000	0	0	,108	,643	26,704	Ja
Model 0 – 2015	,036	1	,850	1,000	0	0	,079	,903	26,036	Ja
Model 0 – 2016	2,580	1	,108	1,000	,032	,000	,082	,650	28,580	Ja
Model 1 – 2014	2,232	3	,526	1,000	0	0	,066	,865	50,232	Ja
Model 1 – 2016	5,718	3	,126	1,000	,024	,000	,054	,921	53,718	Ja



### ***Conclusies modelanalyses 2014 en 2015***

De analyse van enkele modellen met data uit eerdere jaren dient primair om meer inzicht te krijgen in de oorzaken voor de extreem hoge verklaarde variantie in vertrouwen in 2016. En de analyses van 2014 en 2015 laten inderdaad aanzienlijk lagere waarden zien, hoewel nog steeds hele mooie: 63 à 64% verklaarde variantie in vertrouwen, tegen 92% en 93% voor dezelfde modellen in 2016. Daarbij geldt dat de passendheid volgens alle indices minstens zo goed is als in 2016.

Voor het overige valt op dat in de drie modellen voor 2014 als 2015 het relatieve belang van beeldvorming voor de verklaring van vertrouwen kleiner is dan in 2016.

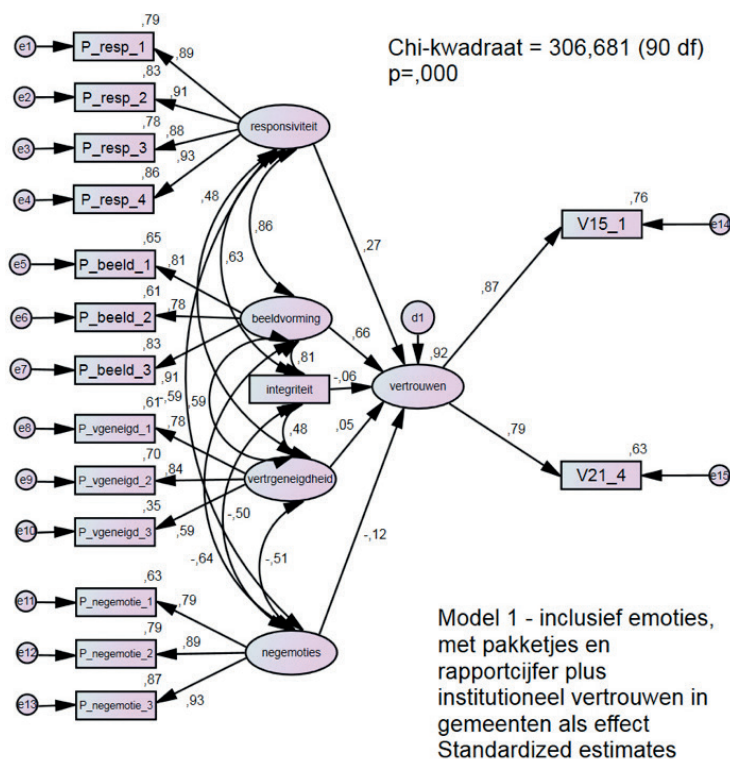
Aangezien de samenstelling van de indicatoren voor beeldvorming en responsiviteit in alle drie jaren van elkaar verschilt, kan daarin een aanwijzing liggen voor de oorzaak van de verschillen in zowel de verklaarde variantie als de invloed van responsiviteit en beeldvorming, maar ook de verschillende schalen voor vertrouwen kunnen een rol spelen. Het belangrijkste verschil tussen de vertrouwensschalen van 2014 en 2015 enerzijds en 2016 anderzijds, is dat er in 2014 en 2015 geen inhoudelijke gelijkenis is tussen de items voor die schalen en de items voor beeldvorming en responsiviteit. In 2016 is de inhoudelijke gelijkenis er wel en dat kan een deel van het verschil in verklaarde variantie tussen aan de ene kant 2014 en 2015 en aan de andere kant 2016 verklaren.

### **Alternatieve effectindicator**

Voor de data van 2016 kan ik nagaan of het vervangen van één van de effectindicatoren voor vertrouwen verschil maakt in het percentage verklaarde variantie in vertrouwen. De kandidaat voor vervanging is de schaal voor vertrouwen. Door een inhoudelijke verwantschap tussen de items van deze indicator en de items voor de antecedenten kan het percentage verklaarde variantie voor vertrouwen te hoog zijn. De enige beschikbare kandidaat om de plek van de schaal als vertrouwensindicator in te nemen, is het item voor het institutionele vertrouwen in gemeenten. Dat is het item dat buiten de schaal voor institutioneel vertrouwen is gehouden. Het is geen ideale vervanger, maar omdat het item net als de schaal voor vertrouwen hoog correleert met het rapportcijfer en tegelijkertijd geen inhoudelijke verwantschap heeft met de antecedenten in Model 1a, is het bruikbaar. Het item is gemeten op een elfpunts schaal. In theoretisch opzicht is de niet op voorhand geheel realistische aanname nodig dat het vertrouwen in de gemeente niet alleen leidt tot een rapportcijfer voor vertrouwen in die gemeente, maar ook tot een score voor het vertrouwen in gemeenten in het algemeen. Voor demonstratiedoeleinden ben ik bereid deze gedachtesprong even te maken.

Model 1a met pakketjes items als indicatoren, maar nu met het item voor institutioneel vertrouwen in gemeenten naast het rapportcijfer voor vertrouwen als effectindicator, ziet er met gestandaardiseerde oplossing als volgt uit:

**Figuur 8.21:** Model 1a – met een alternatieve effectindicatorschaal, gestandaardiseerde schattingen



Even afgezien van de Chi-kwadraattoets, maar dat geldt voor alle modellen met pakketjes als indicatoren, is het model zeer goed passend. CFI = 0,989; RMSEA = 0,039 met 95% betrouwbaarheidsinterval van 0,034 tot 0,044; pclose = 1,000.

De vraag waar het bij deze exercitie om draait, namelijk of nu het percentage verklaarde variantie in vertrouwen afneemt, kan positief worden beantwoord. De verklaarde variantie bedraagt hier 92%, tegen 98% in Model 1a. Verdere verschillen tussen Model 1a en dit model met een andere effectindicator: de gestandaardiseerde regressiegewichten geven aan dat de invloed van responsiviteit nu kleiner is en die van beeldvorming groter. De invloed van integriteit neemt iets af, die van vertrouwensgeneigdheid daarentegen wordt iets groter, en die van negatieve emoties ook. De waarden blijven echter klein ten opzichte van responsiviteit en beeldvorming.

### **Conclusies uit de variantie-exercities**

De drie aanvullende analyses om inzicht te krijgen in mogelijke bronnen voor het hoge percentage verklaarde variantie in vertrouwen bieden inderdaad aanknopingspunten.

Het formuleren van een formatief of een reflectief model maakt veel uit. Afgezien van het feit dat een reflectief model theoretisch onjuist is, maakt het ook een enorm verschil in verklaarde variantie: van 98% bij het juist gespecificeerde formatieve model gaat het naar nul bij het foutieve reflectieve, met de data van 2016.

Andere steekproeven en anders geoperationaliseerde variabelen maken eveneens verschil. Met data uit 2014 en 2015, en iets anders geoperationaliseerde antecedenten en een andere effectindicator voor vertrouwen (die anders dan in 2016 inhoudelijk niet verwant is aan de antecedenten), neemt de verklaarde variantie in vertrouwen aanmerkelijk af, van waarden net boven 90% in 2016 naar waarden net boven 60% in 2014 en 2015 (schalen als indicatoren). Aannemende dat de operationalisering in 2016 beter was (dat was per slot van rekening het doel van de voorafgaande exploratieve analyses) en een van de twee effectindicatoren juist slechter, kan dat een (fors) deel van het hoge percentage verklaarde variantie verklaren.

Ook de data van 2016 laat, bij een gewijzigde maar nog niet perfecte effectindicator, een afname van de verklaarde variantie zien, wat opnieuw wijst op de invloed van effectindicatoren op de resultaten.

### **Onderzoek naar tevredenheid over de lokale overheid en verklaarde variantie**

Onderzoek van Boogers (2012 en 2013) is in het kader van de discussie over verklaarde variantie van belang, omdat hij zich in een onderzoek naar de tevredenheid over de lokale overheid baseerde op de analyse van een groot aantal items die ook van mijn onderzoek deel uitmaakten. Het gaat om de items van de benchmark van [www.waarstaatjegemeente.nl](http://www.waarstaatjegemeente.nl), een initiatief van KING (Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten, per 1 januari 2018 omgedoopt in VNG Realisatie). Veel onderzoekers naar het oordeel van inwoners over hun gemeente maken gebruik van min of meer dezelfde itempool. Zo ook het OCD (in de monitoren Communicatie en Bestuur, de door mij gebruikte datasets van 2013 en 2015) en KING, wat ertoe leidt dat de onderzoeken vergelijkbaar worden.

Boogers (2012; 2013) komt op basis van factoranalyses op de data van 133 gemeenten tot de conclusie dat responsiviteit (!) ruimschoots het belangrijkste aspect is dat mensen onderscheiden als ze de gemeente beoordelen, gevolgd door buurtgerichtheid, kwaliteit van de leefomgeving en de kwaliteit van voorzieningen. Buurtgerichtheid ligt in het verlengde van responsiviteit, de andere twee aspecten

hebben betrekking op beleidsprestaties. Boogers brengt deze aspecten vervolgens in verband met het oordeel over de kwaliteit van het bestuur (hetzelfde item als ook gebruikt in mijn analyses). Uit de regressieanalyse blijkt dat responsiviteit veruit het sterkst bijdraagt aan het oordeel, met een  $B\grave{e}ta$  van 0,628. De  $B\grave{e}ta$  van het eerstvolgende aspect, kwaliteit van de leefomgeving, is slechts 0,063. En, interessant in het kader van de variantiebespreking: de verklaarde variantie is 50%.

Het onderzoek van Boogers (2012; 2013) bevestigt zowel het grote belang van responsiviteit als het gaat om de beoordeling van het gemeentebestuur (of het nu om tevredenheid of om vertrouwen gaat), als de sterke verwantschap van tevredenheid en vertrouwen. Het is relevant om te constateren dat Boogers, met een itemset die deels gelijk was aan die van het OCD (2013 en 2015), De Heer (2014) en mij (2016), en met een andere maar sterk met vertrouwen verband houdende afhankelijke variabele, tot een hoog percentage verklaarde variantie kwam (slechts zo'n 10% minder dan gemiddeld genomen in mijn regressieanalyses). Dat maakt de hoogte van de verklaarde variantie in de hiervoor besproken regressieanalyses plausibel. Dat geldt temeer omdat de bijdrage van de drie andere factoren dan responsiviteit bij Boogers laag was. In mijn analyses deed naast responsiviteit de factor beeldvorming mee, die evenals responsiviteit veel variantie verklaarde. Dat leidde logischerwijs in mijn analyses tot een hogere waarde voor de verklaarde variantie dan bij Boogers het geval was, en maakt het aannemelijk dat in ieder geval bij de regressieanalyses in het huidige onderzoek de hoeveelheid verklaarde variantie realistisch is. Dat betekent dat er waarschijnlijk niet iets geks met mijn data aan de hand is, en dat de extreem hoge verklaarde variantie in de *modelanalyses* niet het gevolg is van eigenaardigheden in de data.

## Conclusies voor de modelanalyses

De analyses met Amos van een groot aantal modellen laten zien dat het toetsen van de vertrouwensmodellen met losse items als indicatoren tot weinig bevredigende resultaten leidt (Appendix F). De modellen zijn volgens de gebruikelijke criteria niet passend, tenzij teruggebracht tot een uiterst minimale variant, waarin alleen competentie en responsiviteit (in de smalle variant) als antecedent voor vertrouwen in de lokale overheid zijn opgenomen. Het sleutelen aan de modellen om de passendheid te vergroten leidt niet tot aanmerkelijke verbetering daarvan. Omdat responsiviteit en beeldvorming in de bredere variant van alle te toetsen modellen een belangrijk deel uitmaken, heb ik deze, gezien de magere resultaten, verder niet meer met losse items getoetst.

Een belangrijke oorzaak voor de tegenvallende resultaten bij de toetsing met losse items kan schuilen in onder meer de psychometrische eigenschappen van

de losse items. Zoals in hoofdstuk 6 besproken zijn er goede argumenten om, in plaats van losse items, pakketjes items als indicator te gebruiken in SEM-modellen. En inderdaad blijkt bij gebruik van pakketjes de passendheid van de getoetste modellen aanmerkelijk beter uit te vallen: het model op basis van de exploratieve fase én de modellen die ik in hoofdstuk 3 aan de literatuur heb ontleend, passen bij de data van 2016. De mate van passendheid ontloopt elkaar tussen de modellen niet veel. Enkele zaken springen in het oog bij de uitkomst van de analyses.

Om te beginnen blijkt dat van alle getoetste modellen er een variant bestaat die acceptabel tot goed bij de data past. Opmerkelijk daarbij is, dat voor die passendheid geen modificaties in de modellen nodig blijken. Er hoeven geen varianties aan elkaar gelijk te worden gesteld, geen extra paden te worden aangebracht, geen paden of variabelen te worden geschrapt.

Het feit dat er veel passende modellen zijn, is vrijwel zeker terug te voeren op het feit dat in al die modellen de invloed op vertrouwen gedomineerd wordt door slechts twee antecedenten: responsiviteit en beeldvorming. Dat is ook het geval in de modellen waarin die antecedenten een andere naam hebben of gesplitst zijn (met name Modellen 3 en 4). Het gaat dus steeds om dezelfde, in pakketjes gegroepeerde, items. Alle andere antecedenten voegen niet tot nauwelijks iets toe aan de verklaarde variantie in vertrouwen.

Dat is meteen de volgende opvallende bevinding: het extreem hoge percentage verklaarde variantie in vertrouwen in de lokale overheid. Dat loopt, het model zonder beeldvorming even buiten beschouwing latend, bij het gebruik van pakketjes items van 96% voor Modellen 3 en 4 tot 99% voor Model 0. Bij Model 0 is die verklaarde variantie uitsluitend afkomstig van de brede antecedenten beeldvorming en responsiviteit. Het gebruik van de complete schalen als indicator (zie Appendix F) leidt tot nog beter passende modellen, maar iets minder hoge verklaarde variantie in vertrouwen: 92% à 94%.

Het is niet met honderd procent zekerheid te zeggen wat de oorzaak is van de hoge verklaarde variantie. Bij de regressieanalyses was het verklaarde percentage wel hoog, maar niet extreem. In de SEM-analyses ligt dat anders. Een factor die een rol kan spelen is het feit dat er van een *formatief* meetmodel sprake is. Indicatoren in een formatief meetmodel mogen (anders dan bij een reflectief meetmodel) niet met elkaar worden uitgewisseld; de betekenis van een latente variabele (in dit geval vertrouwen) verandert als een van de indicatoren (antecedenten) wordt geschrapt (Kline, 2016, p. 354). Het model van Mayer et al. (1995) is expliciet formatief van aard. Op zich is een formatief meetmodel geen probleem, maar bij gebruik van SEM noodzaakt zo'n meetmodel tot het gebruik van een tweetal effectindicatoren. De in mijn analyses gebruikte effectindicatoren kunnen in belangrijke mate (mede)

de oorzaak zijn van het extreem hoge percentage verklaarde variantie. Dat kan terug te voeren zijn op een methode-effect. De schaal voor vertrouwen, een van de twee effectindicatoren, deelt de meetmethode met die van beeldvorming en responsiviteit, en ook de inhoud van de items toont verwantschap. Het feit dat de schalen in 2014 en 2015 geen inhoudelijke verwantschap kennen met beeldvorming en responsiviteit kan de reden zijn dat in *die* jaren in modelanalyses de verklaarde variantie in vertrouwen aanmerkelijk lager is dan in 2016.

Hoewel de aard van vertrouwen zou veranderen bij weglaten van hetzij beeldvorming, hetzij responsiviteit, heb ik hierboven toch een variant zonder beeldvorming getoetst. Daarbij blijkt dat de passendheid van het model even goed is als van de versies mét beeldvorming, maar dat de verklaarde variantie in vertrouwen iets daalt.

Een andere plausibele reden voor de hoge verklaarde variantie is dat beeldvorming en responsiviteit in de gekozen operationalisering daadwerkelijk het overgrote deel van het vertrouwen in de lokale overheid verklaren, zij het niet zo sterk als de SEM-analyses doen voorkomen.

Integriteit is een wezenlijk onderdeel van het vertrouwensmodel van Mayer et al. (1995). In de context van vertrouwen in de lokale overheid heeft integriteit echter vrijwel geen rechtstreekse invloed. De hoge bivariate correlatie tussen integriteit en het rapportcijfer voor vertrouwen valt weg in de regressieanalyses en de modelanalyses. Wel blijkt integriteit in de modelanalyses steeds behoorlijk sterk samen te hangen met beeldvorming, en is het daarmee mogelijk één van de componenten die het beeld van de gemeente bepalen. Mogelijk kan, in de ogen van inwoners, een gemeente niet competent zijn als deze niet tegelijkertijd ook integer is. Integriteit is dan een integraal onderdeel van competentie. Dat is anders dan bij interpersoonlijk vertrouwen, waarbij iemand competent maar tegelijkertijd ook niet-integer kan zijn. Gezien de ook sterke relatie tussen integriteit en responsiviteit kan daarvoor dezelfde redenatie opgaan: een responsieve gemeente is tevens integer (want zou anders niet responsief zijn).

Een ander onderdeel van het vertrouwensmodel van Mayer, Davis en Schoorman is vertrouwensgeneigdheid. In 2016 heb ik dit antecedent met een aantal items gemeten in plaats van met de enkele standaardvraag zoals in 2013, 2014 en 2015. In de regressieanalyses leidde dat tot een sterkere relatie met vertrouwen. Maar in de modelanalyses is de bijdrage van vertrouwensgeneigdheid weer uiterst klein. Net als integriteit kan vertrouwensgeneigdheid zonder nadelige gevolgen uit modellen worden geschrapt. Nu zou het zo kunnen zijn dat in plaats van vertrouwensgeneigdheid, wat misschien meer een rol speelt in persoonlijke relaties, institutioneel vertrouwen van belang is. Maar ook daar bestaan geen aanwijzingen voor, getuige de resultaten bij het toetsen van Model 2.

Het toetsen van de modellen met complete schalen als indicatoren (in Appendix F) levert, tegen de verwachting op basis van de literatuur in, nog betere aansluiting bij de data op. Nu duidt zelfs de Chi-kwadraat toets op passendheid, ondanks de hoge N. En opnieuw draait het uitsluitend om beeldvorming en responsiviteit, in hun diverse vormen, als relevante antecedenten.

Het toevoegen van indirecte relaties tussen de antecedenten en vertrouwen leidt niet tot verbetering van de passendheid. Integendeel: deze modellen passen slecht of niet. Dat betekent dat van alle getoetste modellen per model de varianten zonder indirecte relaties resteren.

Nu voor ieder van de getoetste modellen er een passende variant bestaat, kunnen we concluderen dat ieder van de theoretische benaderingen, maar ook het op empirie gebaseerde model, een juiste weergave van de werkelijkheid kan zijn. Op basis van passendheid alleen vallen met SEM geen conclusies te trekken over de juistheid van een model. SEM kan uitsluitend aantonen dat een model *niet* passend is en dus verworpen dient te worden. Er zijn derhalve andere argumenten of aanvullend onderzoek nodig om een keus te maken tussen modellen die passend zijn.

Een criterium dat kan helpen, is dat van de eenvoud (of *parsimony*, = spaarzaamheid/zuinigheid). Als de keus gaat tussen meer en minder complexe modellen die allemaal passen bij de data, gaat de voorkeur uit naar het eenvoudigste model, aannemend dat dit verenigbaar is met de theorie (Kline, 2016, p. 128). Een aanwijzing voor de eenvoud is de waarde van de AIC (Akaike Information Criterion), die bij eenvoudige modellen lager is dan bij complexe. De AIC blijkt voor Model 0, het model met alleen beeldvorming en responsiviteit als antecedenten van vertrouwen, het laagst. De overige getoetste en passende modellen voor vertrouwen zijn door weglating van andere antecedenten te reduceren tot dit spaarzame model of een variant op dit model. Dit model past in zoverre bij de theorieën achter de oorspronkelijke modellen, dat andere antecedenten dan deze twee (die in enigerlei vorm in ieder van de modellen voorkomen) in feite overbodig zijn om te verklaren of voorspellen hoeveel vertrouwen mensen hebben in hun lokale overheid.

## Verschillen tussen de gemeenten

Mijn interesse in vertrouwen in de lokale overheid begon met de constatering dat het vertrouwen van burgers in de gemeente Zwijndrecht lager was dan in de andere Drechtsteden. Een eenweg-variantieanalyse (one-way ANOVA) op de data van 2016 leert dat er een significant verschil is in het gemiddelde vertrouwen in de gemeente tussen de zes Drechtstedengemeenten:  $F(5, 1571) = 3,66$ ,  $p = 0,003$ . De test van Levene geeft aan dat de varianties van de groepen niet significant van elkaar verschillen:  $F(5, 1571) = 0,974$ ,  $p = 0,432$ . Post-hoc vergelijkingen met de Tukey-Kramer



test laten zien dat het gemiddelde vertrouwen voor Zwijndrecht (6,09, met SD 1,34) significant afwijkt van dat in Alblasserdam (6,49, SD 1,45,  $p = 0,05$ ) en in Sliedrecht (6,52, SD 1,18,  $p = 0,03$ ). Voor het overige zijn er geen significante verschillen tussen de gemeenten.

De sterkte van het verband tussen gemeente en vertrouwen blijkt uit de Eta kwadraat. Eta kwadraat geeft de omvang van het effect van de onafhankelijke variabele op de afhankelijke aan. Die bedraagt hier 0,01. Dit is een klein effect, in termen van Cohens classificatie (Pallant, 2010, p. 210). Met andere woorden: de gemeenten verschillen weliswaar significant (wat bij grote N-en zoals hier al snel het geval is), maar de invloed van de woongemeente op het vertrouwen in die gemeente is als het gaat om de Drechtsteden slechts zeer beperkt.

Van de zes gemeenten is het vertrouwen in Zwijndrecht het laagst, met een gemiddeld rapportcijfer van 6,09. Dat in Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht is het hoogst: in beide gemeenten 6,52, op de voet gevolgd door Alblasserdam met 6,49. Hoewel het gemiddelde vertrouwen in Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht even hoog is, verschilt alleen dat in Sliedrecht significant met dat in Zwijndrecht (door de lagere N voor Hendrik-Ido-Ambacht). De cijfers voor het gemiddelde vertrouwen per gemeente in een overzicht (Tabel 8.18):

**Tabel 8.18:** Gemiddeld vertrouwen per Drechtstedengemeente in 2016

	N	Gemiddelde	SD	95% Betrouwbaarheidsinterval voor het gemiddelde	
				Ondergrens	Bovengrens
Alblasserdam	133	6,49	1,45	6,24	6,74
Dordrecht	643	6,35	1,29	6,25	6,45
Hendrik-Ido-Ambacht	100	6,52	1,46	6,23	6,81
Papendrecht	255	6,22	1,41	6,04	6,39
Sliedrecht	132	6,52	1,18	6,31	6,72
Zwijndrecht	314	6,09	1,34	5,94	6,24
<b>Totaal</b>	<b>1577</b>	<b>6,31</b>	<b>1,34</b>	<b>6,25</b>	<b>6,38</b>

Na een gunstige ontwikkeling in 2015 is het vertrouwen in Zwijndrecht in 2016 weer het laagst in de regio. En hoewel de verschillen niet spectaculair zijn (en op twee na zoals gezien ook niet significant), is Zwijndrecht toch opnieuw het minst gunstig beoordeeld.

Nu het vertrouwen tussen de Drechtsteden verschilt, is het interessant om te onderzoeken of diezelfde verschillen ook optreden voor de afzonderlijke antecedenten van vertrouwen. Dat doe ik met one-way ANOVA's met post hoc tests.



Een uitgebreide omschrijving van de analyses is opgenomen in Appendix E. Hieronder de belangrijkste bevindingen.

Wat betreft responsiviteit wijkt Alblasserdam in positieve zin significant af van Dordrecht, Papendrecht en Zwijndrecht. Voor beeldvorming verschillen de gemeenten onderling ook significant, maar daar treden geen significante verschillen op tussen de afzonderlijke tweetallen gemeenten. Bij de overige variabelen bestaan er in de meeste gevallen eveneens significante verschillen tussen de gemeenten, en dat blijft over het algemeen zo als er gecontroleerd wordt voor leeftijd, opleiding en geslacht (zie Appendix E).

Hoewel de zes Drechtstedengemeenten ze *statistisch* significant verschillen op een groot aantal antecedenten van vertrouwen, is de sterkte van die verschillen uiterst zwak, waardoor de gevonden verschillen in praktische zin betrekkelijk weinig betekenis hebben.

Het algemene beeld dat uit de verschillen, en met name de richting ervan, oprijst is een bevestiging van het verschil dat tussen de gemeenten in vertrouwen bestaat: gemeenten waarin de bewoners meer vertrouwen hebben, onderscheiden zich ook op andere punten in positieve zin van de overige gemeenten, en omgekeerd. Alblasserdam, Hendrik-Ido-Ambacht en Sliedrecht, de gemeenten met het hoogste vertrouwen van hun bewoners, verschillen op de belangrijkste antecedenten van vertrouwen uitsluitend in positief opzicht van de andere gemeenten. Zwijndrecht en Papendrecht, de twee gemeenten met het laagste vertrouwen, verschillen op die antecedenten alleen in negatieve zin van de overige gemeenten. Dordrecht, waar het vertrouwen net iets hoger is dan het gemiddelde in de Drechtsteden, verschilt voor de belangrijkste antecedenten zowel in positief als in negatief opzicht van andere gemeenten.

De analyse van de verschillen tussen de gemeenten kan de gemeenten helpen hun zwakkere punten ten opzichte van de andere gemeenten aan te pakken. In het vervolg van het onderzoek, de toetsing van een aantal alternatieve modellen voor vertrouwen, kijk ik opnieuw naar de verschillen tussen de gemeenten.

Hiervoor heb ik voor de belangrijkste antecedenten uit de vertrouwensmodellen met de data van 2016 met variantieanalyses getoetst of er verschillen tussen de gemeenten bestaan. Nu kijken we naar de vertrouwensmodellen als geheel.

De modellen zijn eerder in dit hoofdstuk getoetst met data voor alle gemeenten samen. Het is de vraag of de passendheid van de modellen verschilt per gemeente. Ik toets dat, met *schalen* als indicatoren, voor de best passende modellen, en met de breedste variant van beeldvorming. Daarbij passen een paar kanttekeningen vooraf. Een belangrijk bezwaar bij het testen per gemeente is de geringe omvang van de steekproef voor de meeste gemeenten. Dat blijkt bijvoorbeeld uit de be-

trouwbaarheidsintervallen voor de RMSEA, die voor de afzonderlijke gemeenten, met uitzondering van Dordrecht, groot tot erg groot worden. SEM is bij uitstek een techniek voor grote samples. Dit noopt tot voorzichtigheid bij het interpreteren van de resultaten voor de afzonderlijke gemeenten. Waar ik nu primair in ben geïnteresseerd is de vraag of er modellen zijn die voor alle of de meeste afzonderlijke gemeenten goed passen, en of er gemeenten zijn die in dat opzicht afwijken van de andere gemeenten. Wat verder van belang is, is de vraag of de relatieve importantie van de afzonderlijke antecedenten tussen de gemeenten verschilt. Gegeven het feit dat er significante verschillen tussen de gemeenten bestaan wat betreft vertrouwen in de gemeente, valt dat wel te verwachten.

### **De aanpak**

Voor ieder van de zes Drechtstedengemeenten analyseer ik de zes modellen met Amos voor de data van 2016, met de complete schalen als indicatoren. Daarnaast doe ik voor ieder van de modellen een analyse op de complete data van 2016 met de zes gemeenten als groepsindeling. Het verschil met de analyses in Appendix F op de complete data is, dat Amos nu de zes gemeenten apart analyseert, en vervolgens voor de gemeenten gezamenlijk kijkt of het betreffende model past. Voor de Chi-kwadraat test voor het gehele model geldt, dat de Chi-kwadraten per gemeente bij elkaar worden opgeteld, evenals de vrijheidsgraden. Bij het gekozen analysetype in Amos geldt overigens dat de afzonderlijke Chi-kwadraten bij elkaar geteld vrijwel maar niet exact de Chi-kwadraat voor het totaal zijn. De keus valt op dat analysetype omdat dat ook voor de voorgaande analyses is gebruikt. Het verschil tussen beide totalen is te verwaarlozen, zoals ook snel blijkt voor wie in onderstaande tabellen de optellingen maakt. Zie Arbuckle (2014) voor een nadere toelichting. In de onderstaande tabellen staan de resultaten per model voor ieder van de gemeenten afzonderlijk, voor alle gemeenten bij elkaar, en voor de niet onderverdeelde data (de resultaten uit de voorgaande analyses).

### **De resultaten**

De modellen blijken ook voor de meeste afzonderlijke gemeenten goed te passen, maar voor een deel kan er slechts van een acceptabele fit worden gesproken, conform de criteria van Schermelleh-Engel et al. (2003). De kleine N-en laten hun invloed gelden. In slechts twee gevallen past het model niet: bij Model 0 voor Papendrecht, en Model 2 voor Papendrecht. Kijkend naar de afzonderlijke gemeenten: alle modellen passen voor Dordrecht en Sliedrecht. Vijf van de zes passen goed in Zwijndrecht en één acceptabel. Voor Hendrik-Ido-Ambacht passen vier goed en

twee acceptabel. Voor Alblasserdam één goed en vijf acceptabel. En voor Papendrecht één goed, drie acceptabel en twee niet.

De gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten voor de antecedenten maken duidelijk dat per gemeente verschilt in welke mate een bepaald antecedent van belang is voor het vertrouwen van de inwoners. Met name de onderlinge verhouding tussen responsiviteit en beeldvorming verschilt per gemeente, maar ook de invloed van bijvoorbeeld integriteit. Toch gaat het slechts om relatieve verschillen. Als de gewichten van de antecedenten voor alle gemeenten aan elkaar gelijk worden gesteld, gaan alle modellen beter bij de data passen (hier verder niet gepresenteerd).

Deze resultaten maken het aannemelijk dat de modellen niet gemeentespecifiek zijn maar mogelijk voor Nederlandse gemeenten in het algemeen gelden. Definitief valt dat uiteraard pas te zeggen als het onderzoek wordt herhaald in andere delen van het land.

**Tabel 8.19:** Fitindices en gestandaardiseerde coëfficiënten afzonderlijke gemeenten - Model 0

Model 0	$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	N	Past
Alblasserdam	,114	1	,736	1,000	,000	,000	,162	,775	26,114	133	Ja
Dordrecht	2,171	1	,141	,999	,043	,000	,123	,442	28,171	646	Ja
Hendrik-Ido-Ambacht	2,284	1	,131	,997	,114	,000	,317	,178	28,284	100	Ja
Papendrecht	7,556	1	,006	,993	,160	,069	,275	,026	33,566	257	Nee
Sliedrecht	,030	1	,862	1,000	,000	,000	,125	,882	26,030	132	Ja
Zwijndrecht	,038	1	,846	1,000	,000	,000	,085	,895	26,038	315	Ja
Totaal alle gemeenten	12,213	6	,057	,999	,026	,000	,046	,976	168,213	1.583	Ja
<b>Totaal model</b>	<b>2,580</b>	<b>1</b>	<b>,108</b>	<b>1,000</b>	<b>,032</b>	<b>,000</b>	<b>,082</b>	<b>,650</b>	<b>28,580</b>	<b>1.588</b>	<b>Ja</b>

Model 0	Beeldvorming	Responsiviteit
Gestandaardiseerde coëfficiënten	breed	breed
Alblasserdam	,80	,19
Dordrecht	,57	,44
Hendrik-Ido-Ambacht	,62	,39
Papendrecht	,68	,29
Sliedrecht	,75	,27
Zwijndrecht	,65	,37
<b>Totaal model</b>	<b>,64</b>	<b>,37</b>

**Tabel 8.20:** Fitindices en gestandaardiseerde coëfficiënten afzonderlijke gemeenten - Model 1

Model 1	$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	N	Past
Alblasserdam	11,564	4	,021	,990	,120	,042	,203	,065	73,564	133	±
Dordrecht	2,626	4	,622	1,000	,000	,000	,049	,954	64,626	646	Ja
Hendrik- Ido Ambacht	10,660	4	,031	,987	,130	,036	,227	,071	72,660	100	±
Papendrecht	11,059	4	,026	,995	,083	,026	,143	,141	73,059	257	±
Sliedrecht	1,411	4	,842	1,000	,000	,000	,075	,906	63,411	132	Ja
Zwijndrecht	1,185	4	,881	1,000	,000	,000	,041	,967	63,185	315	Ja
Totaal alle gemeenten	38,558	24	,030	,998	,020	,006	,031	1,000	410,558	1.583	Ja
<b>Totaal model</b>	<b>7,908</b>	<b>4</b>	<b>,095</b>	<b>1,000</b>	<b>,025</b>	<b>,000</b>	<b>,050</b>	<b>,948</b>	<b>69,908</b>	<b>1.588</b>	<b>Ja</b>

Model 1 Gestandaardiseerde coëfficiënten	Beeldvorming breed	Responsiviteit breed	Integriteit	Vertrouwens- geneigdheid	Negatieve emoties
Alblasserdam	,73	,18	,00	,05	-,10
Dordrecht	,46	,41	,10	,01	-,09
Hendrik- Ido-Ambacht	,49	,34	,13	,07	-,06
Papendrecht	,50	,29	,11	,10	-,08
Sliedrecht	,52	,25	,20	,02	-,14
Zwijndrecht	,61	,35	,00	,04	-,08
<b>Totaal model</b>	<b>,52</b>	<b>,35</b>	<b>,08</b>	<b>,04</b>	<b>-,09</b>

**Tabel 8.21:** Fitindices en gestandaardiseerde coëfficiënten afzonderlijke gemeenten - Model 2

Model 2	$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	N	Past
Alblasserdam	9,533	4	,049	,993	,102	,006	,188	,124	71,533	133	±
Dordrecht	2,450	4	,654	1,000	,000	,000	,047	,960	64,450	646	Ja
Hendrik- Ido-Ambacht	5,117	4	,275	,998	,053	,000	,168	,396	67,117	100	Ja
Papendrecht	22,178	4	,000	,986	,133	,083	,190	,005	84,178	257	Nee
Sliedrecht	1,368	4	,850	1,000	,000	,000	,073	,910	63,368	132	Ja
Zwijndrecht	2,091	4	,719	1,000	,000	,000	,062	,906	64,091	315	Ja
Totaal alle gemeenten	42,807	24	,010	,998	,022	,011	,033	1,000	414,807	1,583	Ja
<b>Totaal model</b>	<b>7,845</b>	<b>4</b>	<b>,097</b>	<b>1,000</b>	<b>,025</b>	<b>,000</b>	<b>,050</b>	<b>,949</b>	<b>69,845</b>	<b>1.588</b>	<b>Ja</b>

**Tabel 8.21:** vervolgd

<b>Model 2</b> <b>Gestandaardiseerde</b> <b>coëfficiënten</b>	<b>Beeldvorming</b> <b>breed</b>	<b>Responsiviteit</b> <b>breed</b>	<b>Integriteit</b>	<b>Vertrouwens-</b> <b>geneigdheid</b>	<b>Institutioneel</b> <b>vertrouwen</b>
Alblasserdam	,73	,17	,01	,05	,10
Dordrecht	,46	,42	,10	,00	,08
Hendrik- Ido-Ambacht	,49	,36	,14	,06	,04
Papendrecht	,52	,30	,11	,10	,05
Sliedrecht	,58	,25	,17	,03	,09
Zwijndrecht	,61	,36	,00	,04	,06
<b>Totaal model</b>	<b>,53</b>	<b>,35</b>	<b>,08</b>	<b>,03</b>	<b>,07</b>

**Tabel 8.22:** Fitindices en gestandaardiseerde coëfficiënten afzonderlijke gemeenten - Model 3

<b>Model 3</b>	$\chi^2$	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>CFI</b>	<b>RMSEA</b>	<b>90%</b> <b>laag</b>	<b>90%</b> <b>hoog</b>	<b>pclose</b>	<b>AIC</b>	<b>N</b>	<b>Past</b>
Alblasserdam	9,593	3	,022	,992	,129	,043	,225	,062	57,593	133	±
Dordrecht	3,674	3	,299	1,000	,019	,000	,072	,786	51,674	646	Ja
Hendrik- Ido-Ambacht	1,926	3	,588	1,000	,000	,000	,143	,678	49,926	100	Ja
Papendrecht	11,143	3	,011	,995	,103	,043	,171	,068	59,143	257	±
Sliedrecht	2,047	3	,563	1,000	,000	,000	,127	,682	50,047	132	Ja
Zwijndrecht	4,911	3	,178	,999	,045	,000	,114	,454	52,911	315	Ja
Totaal alle gemeenten	33,340	18	,015	,998	,023	,010	,035	1,000	321,340	1.583	Ja
<b>Totaal model</b>	<b>7,331</b>	<b>3</b>	<b>,062</b>	<b>1,000</b>	<b>,030</b>	<b>,000</b>	<b>,059</b>	<b>,859</b>	<b>55,331</b>	<b>1.588</b>	<b>Ja</b>

<b>Model 3</b> <b>Gestandaardiseerde</b> <b>coëfficiënten</b>	<b>Deskundigheid</b>	<b>Ontvankelijkheid</b>	<b>Integriteit</b>	<b>Recht-</b> <b>vaardigheid</b>
Alblasserdam	,37	,21	,05	,39
Dordrecht	,31	,37	,09	,28
Hendrik- Ido-Ambacht	,30	,34	,13	,28
Papendrecht	,49	,21	,09	,23
Sliedrecht	,44	,23	,15	,26
Zwijndrecht	,38	,30	,00	,37
<b>Totaal model</b>	<b>,37</b>	<b>,31</b>	<b>,08</b>	<b>,29</b>

**Tabel 8.23:** Fitindices en gestandaardiseerde coëfficiënten afzonderlijke gemeenten - Model 4

<b>Model 4</b>	$\chi^2$	<b>df</b>	<b>p</b>	<b>CFI</b>	<b>RMSEA</b>	<b>90% laag</b>	<b>90% hoog</b>	<b>pclose</b>	<b>AIC</b>	<b>N</b>	<b>Past</b>
Alblasserdam	13,135	6	,041	,992	,095	,018	,165	,126	109,135	133	±
Dordrecht	15,940	6	,014	,997	,051	,021	,082	,434	111,940	646	Ja
Hendrik-Ido-Ambacht	6,307	6	,390	1,000	,023	,000	,134	,542	102,307	100	Ja
Papendrecht	12,287	6	,056	,996	,064	,000	,115	,276	108,287	257	Ja
Sliedrecht	5,018	6	,541	1,000	,000	,000	,103	,716	101,018	132	Ja
Zwijndrecht	13,947	6	,030	,996	,065	,019	,110	,246	109,947	315	±
Totaal alle gemeenten	76,816	41	,001	,996	,024	,015	,032	1,000	642,816	1.583	Ja
<b>Totaal model</b>	<b>29,708</b>	<b>6</b>	<b>,000</b>	<b>,998</b>	<b>,050</b>	<b>,033</b>	<b>,068</b>	<b>,466</b>	<b>29,708</b>	<b>1.588</b>	<b>Ja</b>

<b>Model 4</b>	<b>Instrumenteel</b>	<b>Relationeel</b>
<b>Gestandaardiseerde coëfficiënten</b>	<b>vertrouwen</b>	<b>vertrouwen</b>
Alblasserdam	,10	,90
Dordrecht	,14	,87
Hendrik-Ido-Ambacht	,14	,88
Papendrecht	,17	,85
Sliedrecht	,08	,94
Zwijndrecht	,19	,87
<b>Totaal model</b>	<b>,15</b>	<b>,87</b>

Tabel 8.23: vervolgd

Model 4	Instrumenteel vertrouwen			Relationeel vertrouwen				
	Gestandaardiseerde coëfficiënten	Belasting-geld	Onveiligheidsgevoel	Onderhoud	Deskundigheid	Integriteit	Ontvankelijkheid	Rechtvaardigheid sec
Alblasserdam		,84	-,04	,17	,62	,10	,48	-,17
Dordrecht		,73	-,09	,34	,42	,14	,40	,15
Hendrik-Ido-Ambacht		,46	-,34	,45	,52	,14	,39	,02
Papendrecht		,49	-,36	,43	,60	,14	,20	,16
Sliedrecht		,56	,02	,62	,58	,18	,28	,06
Zwijndrecht		,36	-,40	,55	,53	,04	,36	,15
Totaal model		,62	-,21	,41	,51	,12	,36	,10

**Tabel 8.24:** Fitindices en gestandaardiseerde coëfficiënten afzonderlijke gemeenten - Model 5

Model 5	$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	N	Past
Alblasserdam	12,576	5	,028	,991	,107	,033	,183	,088	90,576	133	±
Dordrecht	3,234	5	,664	1,000	,000	,000	,043	,974	81,234	646	Ja
Hendrik- Ido-Ambacht	14,988	5	,010	,984	,142	,063	,228	,032	92,988	100	±
Papendrecht	13,434	5	,020	,995	,081	,030	,135	,135	91,434	257	±
Sliedrecht	1,692	5	,890	1,000	,000	,000	,056	,942	79,692	132	Ja
Zwijndrecht	2,613	5	,759	1,000	,000	,000	,054	,937	80,613	315	Ja
Totaal alle gemeenten	48,677	30	,017	,998	,020	,009	,030	1,000	516,677	1.583	Ja
<b>Totaal model</b>	<b>8,116</b>	<b>5</b>	<b>,150</b>	<b>1,000</b>	<b>,020</b>	<b>,000</b>	<b>,044</b>	<b>,985</b>	<b>86,116</b>	<b>1.588</b>	<b>Ja</b>

Model 5 Gestandaardiseerde coëfficiënten	Beeld- vorming breed	Responsiviteit breed	Integriteit	Vertrouwens- geneigdheid	Negatieve emoties	Stereo- typen politici
Alblasserdam	,71	,19	-,01	,04	-,08	,05
Dordrecht	,45	,39	,09	-,01	-,08	,07
Hendrik- Ido-Ambacht	,48	,32	,11	,06	-,06	,08
Papendrecht	,49	,29	,10	,09	-,06	,05
Sliedrecht	,50	,24	,19	,01	-,13	,07
Zwijndrecht	,61	,33	,00	,03	-,07	,04
<b>Totaal model</b>	<b>,51</b>	<b>,33</b>	<b>,08</b>	<b>,03</b>	<b>-,07</b>	<b>,07</b>

± wil zeggen: minstens acceptabele fit volgens de meerderheid van de indices.

De modelanalyses in dit hoofdstuk maken, in combinatie met de regressieanalyses uit het voorgaande, duidelijk dat responsiviteit en beeldvorming de bepalende factoren zijn als het gaat om vertrouwen in de lokale overheid. Het volgende hoofdstuk gaat dieper in op deze beide antecedenten, voorafgaand aan de mediatie- en moderatieanalyses in hoofdstuk 10.







# Hoofdstuk 9

*Beeldvorming en responsiviteit  
nader bekeken*



## Wat bepaalt beeldvorming en responsiviteit

Nu de analyses in hoofdstukken 5, 7 en 8 ondubbelzinnig laten zien dat beeldvorming en responsiviteit de bepalende factoren zijn als het om vertrouwen gaat, is het interessant deze antecedenten wat nader te beschouwen. Dat geldt temeer omdat de indicatoren ervoor tussen de diverse analyses verschillen.

Ik begin met te bekijken welke antecedenten op hun beurt leiden tot responsiviteit en beeldvorming. Voor beeldvorming doe ik dat in de variant die ik in hoofdstuk 8 bij de analyse met pakketjes heb gebruikt, beeldvorming breed alternatief. Voor responsiviteit neem ik de brede schaal uit dat hoofdstuk. Ik voer in SPSS regressieanalyses uit, met beeldvorming respectievelijk responsiviteit als afhankelijke variabelen. Ik ga daarbij exploratief te werk: ik selecteer de onafhankelijke variabelen niet op basis van voorafgaande theoretische overwegingen, maar gebruik dezelfde variabelen als bij de regressieanalyse voor het basismodel voor vertrouwen in hoofdstuk 7.

Om de juiste vergelijkingen te kunnen maken, volgt eerst een herhaling van de regressieanalyse voor het volledige basismodel, maar dan met beeldvorming in de iets smallere variant, beeldvorming breed alternatief, zoals in hoofdstuk 8 bij de modellen gebruikt.

### Regressieanalyse basismodel Vertrouwen met alternatieve beeldvormingsschaal

Herhaling van de regressieanalyse met de iets smallere beeldvormingsschaal leidt tot vergelijkbare resultaten als de oorspronkelijke analyse.

De tweeëndertig indicatoren van de antecedenten voorspellen significant het vertrouwen in de lokale overheid (Tabel 9.1). De verklaarde variantie, 70,7%, is 0,3% minder dan met de breedste schaal voor beeldvorming.

Ook nu zijn beeldvorming en responsiviteit ruimschoots de grootste bijdragers aan de verklaarde variantie, maar de volgorde is andersom: responsiviteit verklaart (net) de meeste unieke variantie, gevolgd door beeldvorming in de iets smallere variant. Omdat uit beeldvorming drie items zijn verwijderd die ook een sterke relatie met responsiviteit hadden, is de overlap tussen beide variabelen kleiner geworden. Gevolg daarvan is dat responsiviteit nu de sterker verklarende variabele is geworden.

Een ander verschil met de eerdere regressieanalyse is, dat nu twee extra variabelen significant bijdragen aan de verklaarde variantie: opleiding en politieke oriëntatie (hoger opgeleid minder vertrouwen, rechts georiënteerd meer vertrouwen). In deze analyse komen ze *nét* onder de significantiedrempel uit, terwijl dat in de analyse met de breedste beeldvormingsschaal er net boven was. Echter: de bivariate correlaties met vertrouwen zijn bijna nihil, en de semi-partiële correlaties zijn laag, waardoor de unieke bijdrage aan de verklaarde variantie gering is. Deze twee variabelen zijn derhalve van geen reële betekenis bij de verklaring van vertrouwen.

**Tabel 9.1:** Regressie volledig model, rapportcijfer vertrouwen, beeldvorming breed alternatief zoals bij pakketjes, 2016

	<b>Rapportcijfer vertrouwen</b>
A.1. Sociaal vertrouwen (vertrouwensgeneigdheid)	-0,02
A.2. Institutioneel vertrouwen	0,04
A.3. Politieke oriëntatie (waarden)	0,03*
A.4. Stereotypen politici	0,03
A.4. Stereotypen ambtenaren	-0,01
A.5. Geslacht	0,01
A.5. Leeftijd	0,00
A.5. Opleiding	-0,03*
A.5. Financiële situatie	0,03
A.5. Woonduur	-0,01
A.6. Geluk	0,01
A.7. Emoties positief	0,07***
A.7. Emoties negatief	-0,08***
A.8. Politiek cynisme	-0,07**
A.9. Gezagsgetrouwheid	0,01
A.9. Houding ten opzichte van de overheid	-0,03
B.1.1.2. Responsiviteit breed	0,33***
B.1.1.3. Inspraak/raadpleging	-0,08**
B.1.1.4. Vertrouwen in de burger	0,03
B.1.1.5. Contacten (log trans)	-0,02
B.1.2.1. Integriteit	0,03
B.2.1.1. Competentie politici	0,03
B.2.1.2. Beeldvorming breed alt.	0,29***
B.2.1.3. Frequentie lezen informatie gemeente	0,01
B.2.1.5. Besteding belastinggeld	0,11***
B.2.1.5. Onderhoud openbare ruimte	0,01
B.2.1.5. Verkeersveiligheid	-0,02
B.2.1.5. Afvalinzameling	0,01
B.2.1.5. Dienstverlening balie publiekszaken	-0,01
B.2.1.7. Gemeentelijke informatie (transparantie)	0,04*
B.2.1.7. Zichtbaarheid raad	-0,02
B.2.1.8. Onveiligheidsgevoel	-0,02
R	0,84
R <sup>2</sup>	0,71
F	107,661
p	<0,001
N	1.460

Gestandaardiseerde coëfficiënten (bèta's). Lineaire regressie. \*\*\* =  $p < 0,001$ ; \*\* =  $p < 0,01$ ; \* =  $p < 0,05$ .

Alleen responsiviteit en beeldvorming hebben een semi-partiële correlatie met vertrouwen boven de 0,10. Opvallend is het relatief grote belang van zowel positieve als negatieve emoties als het om vertrouwen in de lokale overheid gaat, in vergelijking met de andere variabelen.

### **Regressieanalyse met beeldvorming als afhankelijke variabele**

Om exploratief te onderzoeken welke antecedenten beeldvorming heeft, doe ik een regressieanalyse met beeldvorming als afhankelijke variabele en als onafhankelijke variabelen de eenendertig resterende variabelen uit de voorgaande analyse. Deze eenendertig variabelen, inclusief responsiviteit, verklaren 78,6% van de variantie in beeldvorming. Zie Tabel 9.2.

In totaal zeventien van de eenendertig onafhankelijke variabelen dragen significant ( $p < 0,05$ ) bij aan de beeldvorming omtrent de gemeente. De perceptie van de integriteit van de gemeente heeft, ruimschoots, de meeste invloed op het beeld dat men van de gemeente heeft (Bèta van 0,31). Daarna komt het oordeel over de responsiviteit van de gemeente (Bèta = 0,17). De vijftien overige significant bijdragende variabelen hebben aanzienlijk lagere Bèta's.

Enkele opvallende resultaten:

Transparantie van de gemeente (de mate van eenvoud, of het gemak, om aan informatie over de gemeente te komen, en de kwaliteit van die informatie) is, op afstand van integriteit en responsiviteit, de derde factor met invloed op de beeldvorming (Bèta = 0,08). De mate waarin mensen het gemeentenieuws in de krant lezen heeft echter, tegen de intuïtie in, in het geheel geen relatie met het beeld dat men van de gemeente heeft. Dat zou kunnen betekenen dat men ten opzichte van mensen die het nieuws niet volgen in gelijke mate positieve en minder positieve beelden aan de krant ontleent, waardoor dit per saldo geen factor van betekenis meer is.

Stereotype denkbeelden over ambtenaren blijken significant bij te dragen aan de verklaarde variantie in beeldvorming, maar stereotype denkbeelden over politici niet, terwijl beide variabelen een vergelijkbaar sterke bivariate correlatie met beeldvorming hebben.

Politiek cynisme correleert sterk met beeldvorming, maar draagt niet significant bij aan de verklaarde variantie.

De bijdrage van prestatie-oordelen over het onderhoud van de openbare ruimte en de dienstverlening aan de publieksbalie aan het beeld van de gemeente spoort in zoverre met de verwachtingen dat er inderdaad sprake is van een significante bijdrage. De omvang is evenwel bescheiden. Het oordeel over veiligheid draagt niet significant bij aan de beeldvorming, net als dat over de verkeersveiligheid. Mogelijk associeert men beide minder sterk met de gemeente.

**Tabel 9.2:** Regressieanalyses met Beeldvorming breed alternatief en Responsiviteit breed als afhankelijke variabelen, 2016

	<b>Beeldvorming breed alt.</b>	<b>Responsiviteit breed</b>
A.1. Sociaal vertrouwen (vertrouwensgeneigdheid)	0,02	-0,02
A.2. Institutioneel vertrouwen	0,04*	0,03
A.3. Politieke oriëntatie (waarden)	-0,03*	0,01
A.4. Stereotypen politici	-0,01	0,05*
A.4. Stereotypen ambtenaren	0,05**	0,01
A.5. Geslacht	-0,01	-0,01
A.5. Leeftijd	-0,02	0,01
A.5. Opleiding	-0,02	0,01
A.5. Financiële situatie	-0,05**	-0,02
A.5. Woonduur	0,00	-0,07***
A.6. Geluk	0,01	-0,01
A.7. Emoties positief	0,08***	0,03*
A.7. Emoties negatief	-0,07***	-0,05**
A.8. Politiek cynisme	-0,02	-0,08***
A.9. Gezagsgetrouwheid	-0,03*	-0,01
A.9. Houding ten opzichte van de overheid	-0,02	-0,02
B.1.1.2. Responsiviteit breed	0,17***	-
B.1.1.3. Inspraak/raadpleging	0,08***	0,23***
B.1.1.4. Vertrouwen in de burger	0,05*	0,33***
B.1.1.5. Contacten (log trans)	-0,01	0,00
B.1.2.1. Integriteit	0,31***	0,01
B.2.1.1. Competentie politici	0,08***	0,03
B.2.1.2. Beeldvorming breed alt.	-	0,14***
B.2.1.3. Frequentie lezen informatie gemeente	0,00	-0,02
B.2.1.5. Besteding belastinggeld	0,07***	0,09***
B.2.1.5. Onderhoud openbare ruimte	0,05**	-0,04**
B.2.1.5. Verkeersveiligheid	0,03	0,04**
B.2.1.5. Afvalinzameling	0,01	0,01
B.2.1.5. Dienstverlening balie publiekszaken	0,05***	-0,04**
B.2.1.7. Gemeentelijke informatie (transparantie)	0,08***	0,08***
B.2.1.7. Zichtbaarheid raad	0,04*	0,06***
B.2.1.8. Onveiligheidsgevoel	0,00	-0,01
R	0,89	0,91
R <sup>2</sup>	0,78	0,82
F	169,674	210,646
p	<0,001	<0,001
N	1.460	1.460

Gestandaardiseerde coëfficiënten (bèta's). Lineaire regressies. \*\*\* =  $p < 0,001$ ; \*\* =  $p < 0,01$ ; \* =  $p < 0,05$ .

De relatie tussen gezagsgetrouwheid en beeldvorming is enigszins merkwaardig: de correlatie tussen beide is uiterst zwak positief ( $r = 0,02$ ), terwijl de bijdrage van gezagsgetrouwheid aan de verklaarde variantie in beeldvorming even zwak maar wel statistisch significant negatief is (semi-partiële correlatie =  $-0,03$ ). Gezien de lage correlaties kan dit resultaat verder buiten beschouwing blijven.

De politieke oriëntatie blijkt zwak aan de beeldvorming bij te dragen, in die zin dat linkse mensen een positiever beeld van de gemeente hebben. Merkwaardig genoeg is de bijdrage bij het vertrouwen in de gemeente net andersom: daar hebben rechtse burgers meer vertrouwen. De bivariate correlaties tussen politieke oriëntatie en beeldvorming respectievelijk vertrouwen zijn laag tot vrijwel afwezig, en ook de Bèta's zijn laag. De rol van de politieke oriëntatie heeft daarom geen praktische betekenis.

Tot slot nóg een resultaat dat tegen de verwachting in gaat: de woonduur blijkt niet bij te dragen aan de verklaarde variantie in beeldvorming (en ook de bivariate correlatie is zeer laag). Kennelijk maakt het voor het beeld van de gemeente niet uit of je er kort of lang woont.

Het voorgaande overziend: beeldvorming blijkt primair samen te hangen met integriteit en responsiviteit, gevolgd door transparantie. Alleen deze drie variabelen hebben een Bèta van 0,08 of hoger.

Het is interessant om te kijken wat er gebeurt bij weglating van responsiviteit en de onafhankelijke variabelen met lage Bèta's. Door de hoge correlatie tussen responsiviteit en beeldvorming ligt het voor de hand dat deze twee elkaar in aanzienlijke mate beïnvloeden.

Ik heb de volledige regressieanalyse herhaald, maar dan zonder responsiviteit als onafhankelijke variabele. Dat leidt tot een verklaarde variantie in beeldvorming die een half procent afneemt, van 78,6% naar 78,1%. Voor het overige verandert er weinig: dezelfde variabelen dragen significant bij aan de verklaarde variantie in beeldvorming, met één toevoeging: verkeersveiligheid draagt nu ook significant (maar weinig) bij; bij de vorige regressie was dit net niet significant. De bijdrage van de meeste variabelen aan de verklaarde variantie neemt iets toe bij het wegvallen van responsiviteit, zij het vrij weinig. De grootste toename van de Bèta's doet zich voor bij vertrouwen van de gemeente in de burger en bij inspraak/raadpleging. Een toename van de Bèta's bij weglating van een variabele is overigens geen onverwacht resultaat, hoewel het omgekeerde ook had kunnen gebeuren (Kline, 2016, pp. 35-36).

Als we de waargenomen responsiviteit van de gemeente buiten beschouwing laten, ontstaat een positief beeld van de lokale overheid kennelijk vooral bij een integere gemeente die burgers mee laat praten, die positieve emoties oproept, open is en over competente politici beschikt die het belastinggeld goed besteden.



### **Regressieanalyse met responsiviteit als afhankelijke variabele**

Om te achterhalen welke variabelen invloed hebben op het oordeel over de responsiviteit van de gemeente doe ik, exploratief, een regressieanalyse met de brede responsiviteitsschaal (zie hoofdstuk 6 voor een beschrijving) als afhankelijke variabele en de overige eenendertig variabelen, inclusief beeldvorming, als de onafhankelijke variabelen.

De onafhankelijke variabelen verklaren samen 82,1% van de variantie in responsiviteit. Zie Tabel 9.2.

Van de eenendertig onafhankelijke variabelen dragen er veertien significant ( $p < 0,05$ ) bij aan de verklaarde variantie in responsiviteit. Vertrouwen van de overheid in de burger en inspraak/raadpleging zijn verreweg het belangrijkste, met Bèta's van 0,33 en 0,23, gevolgd door beeldvorming met Bèta = 0,14. Het effect van de overige variabelen is gezien hun Bèta's aanmerkelijk minder.

Waar woonduur geen invloed had op beeldvorming, is dat bij responsiviteit anders: hier betekent een langere woonduur een lagere inschatting van de responsiviteit van de gemeente. Dat kan betekenen dat een langere ervaring met de gemeente leidt tot een bijstelling van de perceptie van responsiviteit naar beneden. Merkwaardig is dat tevredenheid over het onderhoud van de openbare ruimte en de dienstverlening aan de balies tot een lagere inschatting van de responsiviteit leidt, hoewel het effect maar heel zwak is.

Speelden bij beeldvorming de stereotype beelden van gemeenteamttenaren een bescheiden rol, bij responsiviteit zijn dat de beelden van gemeentepolitici. Naar de oorzaak van dit verschil is het gissen. Mogelijk worden primair politici verantwoordelijk gehouden voor de responsiviteit (het luisteren naar inwoners en daarnaar handelen in de besluitvorming) en is bij het algemene beeld van de gemeente belangrijker hoe ambtenaren handelen.

Net als bij beeldvorming speelt transparantie ook bij responsiviteit een rol, en de Bèta's zijn nagenoeg exact even groot (0,080 en 0,081). Het gemak waarmee informatie over de gemeente kan worden gevonden is dus in gelijke mate belangrijk voor een positief oordeel over beeldvorming en responsiviteit.

Als ik alleen kijk naar de belangrijkste variabelen, met een Bèta van 0,08 of hoger, kun je stellen dat responsiviteit voornamelijk wordt bepaald door de perceptie van het vertrouwen dat de gemeente in de burgers heeft en het oordeel over de mate waarin de gemeente inspraak organiseert en burgers raadpleegt. Daarna volgt het beeld dat men heeft van de gemeente, het oordeel over de besteding van het belastinggeld, en de transparantie (het gemak waarmee informatie over de gemeente is te vinden). Al deze variabelen hebben als je naar de inhoud kijkt inderdaad iets met responsiviteit te maken: een responsieve overheid heeft ver-

trouwen in haar burgers als basishouding, en biedt mogelijkheden om invloed uit te oefenen op beleid en uitvoering. Een positiever beeld van de gemeente zal logischerwijs samengaan met een positievere inschatting van de responsiviteit. Een gemeente die het belastinggeld goed besteed, doet dat in overeenstemming met de wensen van de bewoners. De transparantie lijkt eerder een soort basisvoorwaarde om zich een beeld van de responsiviteit te kunnen vormen. Bij beeldvorming speelt transparantie eenzelfde rol.

Net zoals het bij beeldvorming interessant was om te kijken wat er bij analyse van alleen de belangrijkste variabelen gebeurt bij weglating van responsiviteit als onafhankelijke variabele, is het bij responsiviteit goed om te weten wat het gevolg is van weglating van beeldvorming.

De volledige regressieanalyse herhalend maar dan zonder beeldvorming bij de onafhankelijke variabelen, leidt tot een vergelijkbare uitkomst als de volledige regressieanalyse. De onafhankelijke variabelen verklaren 81,6% van de variantie in responsiviteit, versus 82,1% in de eerste analyse. Naast de in de eerste analyse significant bijdragende variabelen (uiteraard zonder beeldvorming) dragen ook integriteit en competentie van politici nu significant maar bescheiden bij; de Bèta's zijn respectievelijk 0,06 en 0,04. Opvallend is dat, net als bij eerdere analyses, bij ontbreken van beeldvorming integriteit een rol gaat spelen. Opnieuw een aanwijzing dat integriteit en beeldvorming sterk verwant zijn. Na het verwijderen van beeldvorming neemt de bijdrage van de andere variabelen aan de verklaarde variantie in responsiviteit toe, maar bij onderhoud van de openbare ruimte en dienstverlening aan de balie neemt deze juist af.

Alle analyses overziend lijkt responsiviteit vooral te maken te hebben met de perceptie van een overheid die vertrouwen in haar burgers heeft en naar hen wil luisteren (getuige de geboden mogelijkheden tot inspraak). Waar een burger politiek cynisch is, is zijn of haar oordeel over de responsiviteit van de gemeente minder gunstig.

### **Vergelijking van de antecedenten van beeldvorming en responsiviteit**

Van de eenendertig onafhankelijke variabelen dragen er zeventien bij aan beeldvorming en veertien aan responsiviteit. Negen variabelen dragen zowel bij aan beeldvorming als aan responsiviteit, zodat beeldvorming (responsiviteit buiten beschouwing latend) zeven unieke bijdragende variabelen kent en responsiviteit (beeldvorming buiten beschouwing latend) vier.

De alleen significant aan beeldvorming bijdragende variabelen zijn, in volgorde van belangrijkheid:

1. integriteit
2. competentie politici

3. stereotype beelden van ambtenaren
4. tevredenheid met de eigen financiële situatie
5. institutioneel vertrouwen
6. politieke oriëntatie
7. gezagsgetrouwheid

De alleen significant aan responsiviteit bijdragende variabelen zijn, in volgorde van belang:

1. politiek cynisme
2. woonduur
3. stereotype beelden van politici
4. verkeersveiligheid

Een meerderheid van de uniek aan hetzij beeldvorming, hetzij responsiviteit bijdragende variabelen is persoonsgebonden: zij hebben geen betrekking op de lokale overheid, maar betreffen kenmerken van de burger. Belangrijke uitzonderingen zijn de waargenomen integriteit van de gemeente en de competentie van politici. Dit zijn ook belangrijke elementen uit het model van Mayer et al. (1995). De rol van de persoonsgebonden variabelen in de verklaring van beeldvorming en responsiviteit is enerzijds opvallend, omdat deze bij vertrouwen in de lokale overheid geen rol spelen. Anderzijds is de invloed op beeldvorming en responsiviteit, ondanks de statistische significantie, zo bescheiden van omvang dat deze in praktische zin nagenoeg zonder betekenis is.

Als we kijken naar welke variabelen van de ruim dertig de meeste invloed op beeldvorming en responsiviteit hebben, dat wil zeggen de variabelen met Bèta's van 0,08 of hoger in de volledige regressieanalyses, en inclusief beeldvorming en responsiviteit zelf, zien we het volgende beeld:

#### *Beeldvorming*

1. integriteit
2. responsiviteit
3. transparantie

Tussen de drie Bèta's zitten behoorlijke afstanden.

#### *Responsiviteit*

1. vertrouwen in de burger
2. inspraak/raadpleging

3. beeldvorming
4. besteding belastinggeld gemeente
5. transparantie

De eerste drie zijn ruim het belangrijkste qua invloed op responsiviteit.

Voor het beeld dat respondenten hebben van de gemeente is hun oordeel over de responsiviteit het belangrijkste. Omgekeerd is het beeld dat men heeft van de gemeente ook van belang voor het oordeel over de responsiviteit, maar dan pas als derde factor. Hoe de wederzijdse beïnvloeding verloopt, valt op basis van deze analyses niet te zeggen. Meer daarover in het volgende hoofdstuk. Dat de invloed van responsiviteit op beeldvorming groter is dan omgekeerd, is op zich niet onlogisch, omdat responsiviteit een specifiekere factor is dan de bredere beeldvorming.

Als we kijken naar de belangrijkste variabelen met invloed op beeldvorming en responsiviteit met uitsluiting van deze variabelen zelf, met Bèta's van 0,07 of hoger in de volledige regressies, is het beeld als volgt:

#### *Beeldvorming*

1. integriteit
2. inspraak/raadpleging
3. besteding belastinggeld door de gemeente
4. negatieve emoties
5. positieve emoties
6. competentie politici
7. transparantie

De eerste, integriteit, is ruim de belangrijkste, op enige afstand gevolgd door inspraak/raadpleging, en dan op enige afstand de rest.

#### *Responsiviteit*

1. vertrouwen van de overheid in de burger
2. inspraak/raadpleging
3. politiek cynisme
4. besteding belastinggeld door de gemeente
5. transparantie

Het vertrouwen van de overheid in de burger is ruimschoots de belangrijkste, op enige afstand gevolgd door inspraak/raadpleging, en op nog meer afstand politiek cynisme. De resterende twee volgen op nog weer enige afstand.

De overeenkomsten in de antecedenten van beeldvorming en responsiviteit, als zij zelf niet als antecedent worden meegenomen, zijn interessant: drie van de vijf antecedenten van responsiviteit zijn ook antecedent van beeldvorming. De belangrijkste is inspraak/raadpleging, die bij beide op de tweede plek komt qua meeste invloed. Besteding van het belastinggeld komt bij beeldvorming op de derde plaats, bij responsiviteit op de voorlaatste. Transparantie staat bij beide op de laatste plaats, met een identieke  $\beta$  van 0,116.

Transparantie kan een rol spelen bij oordeelsvorming over diverse aspecten van de gemeente. In die zin is de invloed van transparantie op beide factoren niet verrassend. Voor de besteding van het belastinggeld geldt iets vergelijkbaars: of de gemeente het geld aan de juiste zaken besteedt (en dus luistert naar wat de inwoners willen), bepaalt zowel het oordeel over de responsiviteit als het totaalbeeld van de gemeente. En of de gemeente voldoende inspraak organiseert en bewoners raadpleegt heeft ook op beide factoren invloed. De hoge onderlinge correlatie tussen beeldvorming en responsiviteit komt waarschijnlijk voort uit deze gemeenschappelijke antecedenten. Dit maakt het des te interessanter om te kijken naar de antecedenten die verschillen tussen beeldvorming en responsiviteit.

Voor beeldvorming zijn dat integriteit (ruimschoots de belangrijkste), negatieve én positieve emoties, en competentie van politici. De rol van integriteit is niet onverwacht, gegeven de eerdere bevindingen dat integriteit in factoranalyses niet te onderscheiden valt van beeldvorming. Competentie van politici is interessant vanwege de link met het model van Mayer et al. (1995), waarin dit een van de betrouwbaarheidsindicatoren is, net als integriteit. De emoties zijn evenzeer van belang, omdat dit aangeeft dat het beeld van de gemeente niet alleen op basis van min of meer objectieve informatie tot stand komt, maar ook gekleurd wordt door de emoties die geassocieerd worden met de gemeente.

Voor responsiviteit zijn, naast de met beeldvorming gemeenschappelijke antecedenten, er twee van belang. Veruit het belangrijkste is vertrouwen van de gemeente in haar burgers, op grote afstand gevolgd door politiek cynisme. De invloed van politiek cynisme is vergelijkbaar met die van emoties bij beeldvorming: mensen met een lage dunk van de politiek geloven ook niet zo in de responsiviteit van de gemeente. Maar politiek cynisme beïnvloedt het beeld dat men van de gemeente heeft niet negatief. Kijkend naar de samenstellende items van de schaal voor vertrouwen van de overheid in de burgers verrast de grote invloed hiervan op responsiviteit niet:

1. De gemeente stelt zich bij ideeën en initiatieven van inwoners flexibel op.
2. De gemeente behandelt burgers met ideeën en initiatieven met respect.

3. De gemeente biedt haar burgers genoeg mogelijkheden om eigen initiatief te ontplooiën (bijv. onderhoud groen, speeltuin maken, publieke diensten ontwikkelen).
4. De gemeente maakt het voor de inwoners voldoende mogelijk om zelf de wijk te ontwikkelen en te verbeteren.

Deze items hebben qua inhoud een hoog responsiviteitsgehalte. De grote bijdrage van dit antecedent aan responsiviteit berust daardoor naar alle waarschijnlijkheid voor een belangrijk deel op een methode-effect. Dat maakt de andere antecedenten van responsiviteit des te belangrijker. Responsiviteit heeft in belangrijke mate te maken met hoe open de gemeente zich stelt voor inspraak en inbreng van de inwoners (inspraak/raadpleging), en de manier waarop het belastinggeld wordt besteed. Een positief oordeel over dat laatste zal te maken hebben met de mate waarin de gemeente de voorkeuren van de inwoners volgt. Politiek cynisme zal, mogelijk bij gebrek aan andere informatie, het oordeel kleuren (men neemt op voorhand al aan dat de gemeente weinig responsief zal zijn), en het gemak waarmee men informatie over en van de gemeente kan vinden gecombineerd met de kwaliteit van die informatie speelt eveneens een rol.

### **Conclusie antecedenten beeldvorming en responsiviteit**

Voor het onderzoeken van de antecedenten van beeldvorming en responsiviteit geldt dat dit moest gebeuren met de beschikbare variabelen. Die zijn oorspronkelijk geselecteerd op basis van hun relatie met het vertrouwen in de gemeente. Dat is een beperking, omdat, specifiek naar deze beide factoren kijkend, mogelijk andere antecedenten ook een rol spelen. Maar dit indachtig kan de conclusie zijn dat responsiviteit vooral te maken heeft met de mate waarin de gemeente luistert naar inwoners en hun inbreng toelaat. Politiek cynisme kleurt het oordeel over de responsiviteit negatief. Voor beeldvorming is het oordeel over de integriteit van de gemeente van belang, evenals dat over de competentie van de gemeentelijke politici. Het beeld wordt verder mede bepaald door de emoties die kleven aan de gemeente, zowel in negatieve als positieve zin.

De dominantie van responsiviteit en beeldvorming als antecedenten van vertrouwen rechtvaardigen een wat uitgebreidere bespreking ervan. Dat geldt temeer omdat beide in de diverse analysejaren op verschillende manieren zijn gemeten.

### **Beeldvorming nader bekeken**

Om de resultaten van de verschillende analyses met elkaar te kunnen vergelijken en om inzicht te krijgen in de inhoud van het concept ga ik nu in detail in op de verschillende manieren waarop beeldvorming is gemeten in dit onderzoek.

Een hulpmiddel daarbij is Tabel 9.3, die per jaar aangeeft welke items deel uitmaakten van de beeldvormingsschalen en de aan beeldvorming verwante schalen zoals competentie en rechtvaardigheid. In 2013 was de itemset zodanig dat er geen schaal voor beeldvorming kon worden gemaakt. Dat jaar ontbreekt derhalve in de tabel.

*Beeld* staat in de tabel voor *beeldvorming*, en *respons* voor *responsiviteit*. De lichtgrijze teksten geven aan wat er met het betreffende item is gebeurd als het geen deel uitmaakt van een beeldvormingsschaal of -pakket. Een tekst tussen haakjes, bijvoorbeeld (*respons én beeld*), duidt erop dat het item op zowel beeldvorming als responsiviteit hoog laadt in de factoranalyse en daarom in het betreffende jaar buiten schalen is gelaten. Een leeg vakje betekent dat het item in dat jaar niet is gemeten. Een \* geeft de items aan van beeldvorming breed alternatief, de iets ingekorte schaal uit hoofdstuk 8.

De basis voor alle beeldvormingsschalen ligt in 2014. Toen ontstonden uit factoranalyses voor de eerste keer een beeldvormingsschaal en een responsiviteitsschaal (De Heer, 2014) en toen kregen de schalen ook hun namen. In mijn heranalyse van de 2014-data voor het huidige onderzoek heb ik de oorspronkelijke schaal aangepast door het item voor integriteit er uit te laten. Op basis van de factoranalyses zou integriteit een onderdeel moeten zijn van de beeldvormingsschaal, maar om theoretische redenen (Mayer et al. (1995) ruimen in hun model een aparte plaats voor integriteit in) laat ik integriteit buiten de schaal. Uit alle analyses in dit proefschrift blijkt dat integriteit steeds hoog correleert met beeldvorming, en dat het naast beeldvorming zelfstandig nauwelijks een bijdrage levert aan de verklaring van het vertrouwen in de lokale overheid. Dat alles wijst erop dat integriteit onderdeel is van het concept beeldvorming. Daarbij past de kanttekening dat de correlatie met responsiviteit bijna net zo hoog is en dat integriteit net als responsiviteit ook als procesvariabele beschouwd kan worden.

De zes items voor de beeldvormingsschaal in 2014 zijn de volgende:

- Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.
- De gemeente heeft een goede reputatie.
- De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.
- De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.
- De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels.
- De gemeente is een democratische instelling.
- De gemeente is deskundig.

Het gaat hier om een positieve kijk op een aantal aspecten van de gemeente als geheel, waarbij slechts één (de eerste) is gebaseerd op rechtstreekse persoonlijke ervaringen. De gemeenschappelijke noemer van de overige items lijkt *imago* of *reputatie* te zijn. Waar dat beeld vandaan komt is niet op voorhand te zeggen. Interessant is ook dat drie van de zeven items met regelgeving en democratisch bestuur te maken hebben.

**Tabel 19.3:** De samenstelling van de Beeldvormingsschalen en -pakketjes in de jaren 2014, 2015 en 2016.

	2014	2015	2016 A	2016 B	2016 C <sup>23</sup>	pakketjes 1	pakketjes 2 <sup>24</sup>	Nr.
Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	(respons én beeld)	beeld	betrokkenheid	respons breed	ontvankelijkheid	P_resp_1	P_ontvank_1	V8_10
Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.		beeld	betrokkenheid	respons breed	ontvankelijkheid	P_resp_1	P_ontvank_2	V8_11
De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.	respons	(respons én beeld)	responsiviteit	respons breed	rechtvaardigheid	P_resp_2	P_rechtv_3	V10_3
De gemeente is open en eerlijk.	(respons én beeld)		beeld smal	beeld breed	(rechtvaardigheid)	vervalt	vervalt	V10_8
De gemeente doet wat ze zegt.			beeld smal	beeld breed	(rechtvaardigheid)	vervalt	vervalt	V10_9
Belangrijke besluiten over de toekomst van onze gemeente kan je gerust aan het gemeentebestuur overlaten.			competentie	beeld breed	(deskundigheid)	vervalt	vervalt	V10_10
Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.	beeld	beeld	beeld smal	beeld breed*	rechtvaardigheid	P_beeld_2	P_rechtv_2	V13_1
De gemeente heeft een goede reputatie.	beeld	beeld	beeld smal	beeld breed*	rechtvaardigheid	P_beeld_2	P_rechtv_1	V13_2



**Tabel 9.3:** vervolgd

	2014	2015	2016 A	2016 B	2016 C <sup>23</sup>	pakketjes 1	pakketjes 2 <sup>24</sup>	Nr.
De gemeente weet zich positief naar te zetten tegenover de buitenwereld.	beeld	beeld	beeld smal	beeld breed*	rechtvaardigheid	P_beeld_2	P_rechtv_2	V13_3
De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.	beeld	beeld	beeld smal	beeld breed*	rechtvaardigheid	P_beeld_1	P_rechtv_3	V13_4
De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels.			beeld smal	beeld breed*	rechtvaardigheid	P_beeld_1	P_rechtv_1	V13_5
De gemeente is een democratische instelling.	beeld	beeld	beeld smal	beeld breed*	rechtvaardigheid	P_beeld_3	P_rechtv_3	V13_6
De gemeente is deskundig.	beeld	beeld	competentie	beeld breed*	deskundigheid	P_beeld_3	P_desk_1	V13_7
De gemeente maakt haar beloften waar.	respons	beeld	competentie	beeld breed*	deskundigheid	P_beeld_3	P_desk_1	V13_9
De gemeente wordt goed bestuurd.	(respons én beeld)	beeld	competentie	beeld breed*	deskundigheid	P_beeld_1	P_desk_1	V13_10

23 Voor Model 3 n 4, Suikerbuijk en Abts.

24 Ook voor Model 3 en 4.

De beeldvormingsschaal van 2015 kwam op dezelfde manier tot stand als die van 2014, namelijk op basis van een factoranalyse op een groot aantal items. De schaal van 2015 bevat naast de zes items van 2014 nog vier nieuwe. Drie van die vier items zijn ook gemeten in 2014 maar haalden toen de schaal niet. Twee laadden in 2014 ongeveer even sterk op beeldvorming als op responsiviteit en werden daarom buiten de schalen gehouden, en één kwam toen in de responsiviteitsschaal terecht. De vier extra items van 2015:

- Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.
- Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.
- De gemeente maakt haar beloften waar.
- De gemeente wordt goed bestuurd.

Ook deze items hebben weer een imago/reputatie-aspect, misschien met uitzondering van de tweede, over het zich vertegenwoordigd voelen (wat in 2014 niet is gemeten), wat iets zegt over bestuurlijke competentie en mogelijk ook iets van responsiviteit in zich heeft. Maar dat item sluit wel aan bij de indruk die respondenten hebben over het democratisch gehalte van de gemeente, een item dat in 2014 wel werd gemeten en in de schaal terecht kwam. In feite geldt voor drie van de vier nieuwe items dat ze met democratisch bestuur en bestuurlijke competentie te maken hebben.

Een bijzonder geval is het item *De gemeente wordt goed bestuurd*, dat een perceptie van de kwaliteit van het bestuur weerspiegelt en dat in 2014 buiten de schaal voor beeldvorming viel maar wel meedeed in de regressieanalyses. Naast beeldvorming en responsiviteit verklaarde alleen dit item significant een deel van de variantie in vertrouwen (zie hoofdstuk 5). Inhoudelijk heeft dit item ook een belangrijke reputatiecomponent: het zegt iets over de perceptie van de bestuurskwaliteit en past daarom goed bij beeldvorming. De factoranalyse van 2015 bevestigde dat, anders dan in 2014.

Voor de analyses op de data van 2016 koos ik in eerste instantie een andere benadering dan voor 2014 en 2015: de samenstelling van de schalen vond plaats op basis van inhoudelijke overwegingen, maar mede gestuurd door de resultaten van 2014 en 2015. Dat betekende dat ik de beeldvormingsschaal van 2015 opsplittede in een competentieschaal (vanwege het gelijknamige antecedent in het model van Mayer et al.) en een smalle beeldvormingsschaal. Dat leverde de volgende twee schalen op.

#### *Competentie*

- Belangrijke besluiten over de toekomst van onze gemeente kan je gerust aan het gemeentebestuur overlaten.

- De gemeente is deskundig.
- De gemeente maakt haar beloften waar.
- De gemeente wordt goed bestuurd.

*Beeldvorming (smal)*

- De gemeente is open en eerlijk.
- De gemeente doet wat ze zegt.
- Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.
- De gemeente heeft een goede reputatie.
- De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.
- De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.
- De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels.
- De gemeente is een democratische instelling.

De competentieschaal zegt iets over het vaardig zijn van de gemeente in het besturen en handelen. Drie van de vier items maakten in 2015 deel uit van de beeldvormingsschaal (één werd toen niet gemeten), één van de vier items zat in de beeldvormingsschaal van 2014 (het kernitem van competentie, *De gemeente is deskundig*).

De smalle beeldvormingsschaal van 2016 is de schaal van 2014 minus één competentie-item en aangevuld met drie items, waarvan twee integriteitsachtig. De gehele schaal bestaat inhoudelijk gezien primair uit reputatie-achtige items.

De schalen voor competentie en beeldvorming (smal) correleren hoog met elkaar, wat in regressieanalyses het gevaar van multicollineariteit met zich meebrengt. Een factoranalyse op de items leerde dat competentie en beeldvorming deel uitmaken van één dimensie. Dat noopte tot het samenvoegen van de items tot een brede beeldvormingsschaal. Omdat de competentie-items ook iets zeggen over reputatie en imago, is de schaal als geheel een beeldvormingsschaal: *beeldvorming breed*.

Daarmee is kous nog niet af. Een factoranalyse van de responsiviteits- en beeldvormingsitems van 2016, gedaan in het kader van de modelanalyses om te controleren of responsiviteit en beeldvorming (onderling hoog correlerend) wel tot twee dimensies behoren, toonde aan dat een drietal items uit de brede beeldvormingsschaal ook hoog laadden op responsiviteit, en zelfs hoger dan op beeldvorming. Het gaat om deze drie:

- De gemeente is open en eerlijk.
- De gemeente doet wat ze zegt.
- Belangrijke besluiten over de toekomst van onze gemeente kan je gerust aan het gemeentebestuur overlaten.

Twee van de drie items hebben te maken met integriteit, het derde met competentie. Om beeldvorming zo zuiver mogelijk te meten heb ik vervolgens die drie items bij het samenstellen van pakketjes items voor beeldvorming weggelaten. Effectief ontstond daarmee een nieuwe (alternatieve) schaal voor beeldvorming, ergens tussen de smalle en brede in, bestaande uit deze items:

- Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.
- De gemeente heeft een goede reputatie.
- De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.
- De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.
- De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels.
- De gemeente is een democratische instelling.
- De gemeente is deskundig.
- De gemeente maakt haar beloften waar.
- De gemeente wordt goed bestuurd.

In essentie is dit de beeldvormingsschaal van 2014, aangevuld met drie items, waarvan twee competentie-achtig van aard (een aspect dat in de schaal van 2014 met maar één item vertegenwoordigd was). Vier van de negen items hebben een sterk element van democratisch competent bestuur in zich: de beide items over regelgeving, het item over het democratisch zijn, en het item over de kwaliteit van het bestuur.

De modelanalyses met complete schalen voerde ik twee maal uit (zie Appendix F): een keer met de ingekorte, alternatieve brede schaal voor beeldvorming, en een keer met de complete brede schaal. Voor de passendheid van de modellen bij de data maakte dit niet veel verschil, hoewel de breedste versie van beeldvorming tot iets betere passendheid leidde. Wat wel verschil maakte, was de invloed van beeldvorming op vertrouwen: de kortere variant had minder invloed op vertrouwen dan de langere. De grotere invloed van beeldvorming bij de langste schaal ging ten koste van de invloed van responsiviteit. Bij de kortere variant van de schaal hadden beeldvorming en responsiviteit een vergelijkbare invloed op vertrouwen, bij de langere had beeldvorming duidelijk meer invloed dan responsiviteit. Een verklaring hiervoor berust in het feit dat de drie verwijderde items een verband hebben met responsiviteit. Als die items deel uitmaken van de beeldvormingsschaal, neemt die schaal iets van de invloed van responsiviteit op vertrouwen over: de responsiviteitsschaal verklaart dan minder unieke variantie in vertrouwen, omdat de beeldvormingsschaal ook enige responsiviteitsgerelateerde invloed op vertrouwen heeft. De twee schalen overlappen elkaar dan voor een deel. De ingekorte variant

van de beeldvormingsschaal is daarom een meer zuivere indicator voor beeldvorming en valt derhalve te prefereren boven de lange.

Bij de kortere variant van beeldvorming kwam er in de modelanalyses tevens een héél klein beetje meer ruimte voor invloed van integriteit op vertrouwen, hoewel nog steeds uiterst weinig. De iets grotere invloed van integriteit is niet onlogisch, omdat in de kortere variant van beeldvorming geen integriteitsverwante items voorkomen en de integriteitsvariabele dus een beetje meer unieke invloed kan doen gelden.

Onder een andere naam is er nóg een variant op de beeldvormingsschaal in het spel. De schaal voor rechtvaardigheid, gebruikt voor de analyse van het model van Suijkerbuijk (Model 3), is een ingekorte versie van de ingekorte versie van beeldvorming, door weglating van drie competentie-items en toevoeging van één item uit de responsiviteitsschaal. De items zijn:

- De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.
- Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.
- De gemeente heeft een goede reputatie.
- De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.
- De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.
- De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels.
- De gemeente is een democratische instelling.

**Tabel 9.4:** Modellen 1a en 1b met beeldvorming breed alt en met rechtvaardigheid, 2016

Model	$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
Model 1a – met beeldvorming als bij de pakketjes (beeldvorming breed alt)	8,046	4	,090	,999	,025	,000	,051	,945	70,046	Ja
Model 1a – met rechtvaardigheid i.p.v. beeldvorming	8,052	4	,090	,999	,025	,000	,051	,945	70,052	Ja
Model 1b – met beeldvorming als bij de pakketjes (beeldvorming breed alt)	5,718	3	,126	1,000	,024	,000	,054	,921	53,718	Ja
Model 1b – met rechtvaardigheid i.p.v. beeldvorming	5,765	3	,124	1,000	,024	,000	,054	,920	53,765	Ja

Deze schaal lijkt eveneens sterk op de beeldvormingsschaal van 2014, namelijk met twee nieuwe items en één verwijderd item. En ook deze schaal heeft een sterk gehalte van democratisch competent bestuur in zich. Weer de twee regel-items, het democratisch zijn, en het afwegen van belangen.

Het is interessant om te kijken wat het effect is van in het inwisselen van de iets ingekorte variant van beeldvorming breed tegen de nog wat kortere rechtvaardigheidsschaal. Bij herhaling van de analyse met complete schalen voor modellen 1a (Mayer et. al inclusief emoties) en 1b (Mayer et al. exclusief emoties) met rechtvaardigheid in plaats van beeldvorming zijn de resultaten als volgt:

De resultaten zijn nagenoeg exact hetzelfde. Met andere woorden: de rechtvaardigheidsschaal (waarbij rechtvaardigheid moet worden gezien in het licht van de definitie van Suijkerbuijk, 1983, wat aanmerkelijk breder is dan rechtvaardigheid sec en in feite neerkomt op beeldvorming) is een goede vervanger van de beeldvormingsschaal in de iets ingekorte brede variant (beeldvorming breed alternatief), in die zin dat de modellen met de ene schaal net zo goed bij de data passen als die met de andere. Om het beeld compleet te maken, herhaal ik de analyse voor model 1a met competentie in plaats van beeldvorming of rechtvaardigheid. De competentieschaal bestaat uit de drie in de rechtvaardigheidsschaal weggelaten competentie-items plus het item *Belangrijke besluiten over de toekomst van onze gemeente kan je gerust aan het gemeentebestuur overlaten*. Dat levert het volgende resultaat:

**Tabel 9.5:** Model 1a met competentie, 2016

Model	$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
Model 1a – met competentie i.p.v. beeldvorming	9,715	4	,046	,999	,030	,004	,055	,903	71,715	Ja

Het model blijft passen bij de data, maar over de hele linie van de indices minder goed dan de varianten met beeldvorming of rechtvaardigheid.

Al met al houden we twee versies van de beeldvormingsschaal over, bestaande uit de onderstaande tien items. De eerste negen items vormen de iets ingekorte (alternatieve) brede beeldvormingsschaal, en met weglating van de cursief weergegeven competentie-items en toevoeging van het item in klein kapitalen ontstaat de rechtvaardigheidsschaal:

- Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.
- De gemeente heeft een goede reputatie.
- De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.

- De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.
- De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels.
- De gemeente is een democratische instelling.
- *De gemeente is deskundig.*
- *De gemeente maakt haar beloften waar.*
- *De gemeente wordt goed bestuurd.*
- DE GEMEENTE WEEGT BELANGEN VAN BURGERS GOED TEGEN ELKAAR AF.

Bij beeldvorming als geheel lijkt het te gaan om een positieve perceptie van de gemeente in het algemeen op een aantal voor het merendeel redelijk abstracte aspecten, met een accent op zowel competent (democratisch) bestuur en regelgeving, als op reputatie. De hoogste item-totaalcorrelaties voor de schaal bestaande uit de eerste negen items hierboven (met Cronbach's  $\alpha = 0,89$ ) zijn die voor *De gemeente wordt goed bestuurd* (0,77), gevolgd door *De gemeente is deskundig* (0,74), *De gemeente maakt haar beloften waar* (0,73) en *De gemeente heeft een goede reputatie* (0,71).

Het gaat, samenvattend, bij beeldvorming om een gemeente met een goed (democratisch) bestuur, die berekend is op haar taken, en die goed bekend staat. Als bewoners op deze aspecten gunstig over de gemeente denken, hebben ze ook meer vertrouwen in de gemeente.

Ook de beeldvormingsitems buiten de drie die tevens deel uitmaken van de competentieschaal hebben een competentie-element in zich. Dit pleit ervoor om geen onderscheid te maken tussen beeldvorming en competentie, maar alleen van beeldvorming te spreken en beide typen items in de schaal op te nemen. Maar het is wel essentieel om items die eerder responsiviteit dan beeldvorming meten buiten de beeldvormingsschaal te laten, om vermenging tussen de schalen te voorkomen. De rechtvaardigheidsschaal is daardoor minder geschikt als beeldvormingsschaal, omdat er één item in zit dat vooral responsiviteit meet. Beeldvorming en responsiviteit hangen sterk samen en er blijkt een behoorlijk aantal items te zijn dat in factoranalyses hoog op beide factoren laadt. Om het onderscheid tussen beide concepten optimaal te maken dienen die wederzijds ladende items buiten de schalen te worden gehouden.

Gezien het competentie-element van beeldvorming kon beeldvorming de plaats innemen van *ability* bij de toetsing van het vertrouwensmodel van Mayer et al. (1995) en van de daaraan verwante modellen. Daarbij geldt wel dat beeldvorming op meer gebaseerd kan zijn dan alleen de perceptie van de competentie van het vertrouwensobject en dat, in overeenstemming met literatuur over reputatie en vertrouwen (zie hoofdstuk 3), competentie sterk samenhangt met reputatie. Dat laatste gaat zelfs zover dat competentie en reputatie in mijn analyses statistisch

niet van elkaar te onderscheiden zijn. Dat heeft in mijn onderzoek tot de keus geleid om competentie en reputatie te combineren tot het concept beeldvorming. Gegeven de constatering dat reputatie soms de enige informatie is die beschikbaar is om betrouwbaarheid vast te stellen (Urbano et al., 2013) zou het zo kunnen zijn dat de beeldvorming over de gemeente voor het belangrijkste deel berust op reputatie en dus niet op een gefundeerd eigen oordeel over de bestuurlijke competentie. Dit spoort ook met de bevindingen van Theiss-Morse et al. (2015) dat een oordeel over het betrouwbaar zijn van de overheid van andere mechanismen afhangt dan de perceptie van het feitelijk functioneren en dus competent zijn van die overheid. Dit alles bij elkaar leidt mij ertoe beeldvorming niet te versmallen tot sec competentie, omdat dan de reputatiecomponent onvoldoende tot uiting komt.

## Responsiviteit nader bekeken

Net als beeldvorming is responsiviteit in de onderzoeksjaren op verschillende manieren gemeten. Tabel 9.6 laat dat zien.

Anders dan bij beeldvorming betrek ik hier ook 2013 in het overzicht. In dat jaar waren er voldoende responsiviteitsitems om een schaal te vormen. In de tabel staat *respons* voor *responsiviteit*, *respons breed* voor de brede responsiviteitsschaal, en *betrokken* voor *betrokkenheid*.

In 2014 ontstonden in de factoranalyses factoren voor responsiviteit en betrokkenheid, in 2013 en 2015 alleen een factor voor responsiviteit. Dat kwam, vermoedde ik, mogelijk doordat in die twee jaren minder betrokkenheidsitems deel uitmaakten van de itempool. Voor 2016 nam ik daarom (veel) meer items in de enquête op die iets zeggen over betrokkenheid, inspraak en invloed. Een factoranalyse leerde dat er twee factoren ontstonden, een voor betrokkenheid en een voor inspraak. Voor beide maakte ik daarom schalen, plus een schaal voor responsiviteit met de items die ik voor dat doel in de vragenlijst had opgenomen. Bij de controle op multicollineariteit bleek evenwel dat de items voor de schalen voor betrokkenheid en responsiviteit tot één dimensie behoren (zie hoofdstuk 8). Beide schalen heb ik daarom samengevoegd tot een brede responsiviteitsschaal.

Al met al zijn er, net als bij beeldvorming, meerdere schalen die iets over responsiviteit zeggen, en die elkaar qua items in meer of mindere mate overlappen.

De responsiviteitsschalen van 2013 en 2014 verschillen nogal, met als extra complicatie dat in 2014 sprake is van zowel een responsiviteitsschaal als een betrokkenheidsschaal:

- Vier responsiviteitsitems uit 2013 zijn niet in 2014 gemeten.
- Drie responsiviteitsitems uit 2013 zitten in 2014 in betrokkenheid.
- Vijf responsiviteitsitems uit 2014 zijn niet in 2013 gemeten.
- Drie betrokkenheidsitems uit 2014 zijn niet in 2013 gemeten.



**Tabel 9.6:** Samenstelling van de Responsiviteitsschalen en -pakketjes in de jaren 2013, 2014, 2015 en 2016

	2013	2014	2015	2016 A	2016 B	2016 C <sup>25</sup>	pakketjes 1	pakketjes 2 <sup>26</sup>	Nr.
Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van lijke plannen.	respons	betrokken	respons	betrokkenheid	respons breed	ontvankelijkheid	P_resp_3	P_ontvank_3	V8_1
Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	respons	betrokken	respons	betrokkenheid	respons breed	ontvankelijkheid	P_resp_3	P_ontvank_3	V8_2
De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	respons	respons	respons	betrokkenheid	respons breed	ontvankelijkheid	P_resp_4	P_ontvank_4	V8_3
Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.	respons	respons	respons	betrokkenheid	respons breed	ontvankelijkheid	P_resp_1	P_ontvank_1	V8_4
De gemeente houdt voldoende inspraak- of consultatiebijeenkomsten, waar de bewoners gevraagd wordt naar de mening over bepaalde zaken binnen de gemeente. [andere bewoording]	respons	betrokken	respons	inspraak					V8_5
De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid.				betrokkenheid	respons breed	ontvankelijkheid	P_resp_2	P_ontvank_2	V8_6

Tabel 9.6: vervolgd

	2013	2014	2015	2016 A	2016 B	2016 C <sup>25</sup>	pakketjes 1	pakketjes 2 <sup>26</sup>	Nr.
De gemeente stelt zich bij ideeën en initiatieven van inwoners flexibel op.		betrokken		burger					V8_8
De gemeente behandelt burgers met ideeën en initiatieven met respect.		betrokken		burger					V8_9
Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	respons	(respons én beeld)	beeld	betrokkenheid	respons breed	ontvankelijkheid	P_resp_1	P_ontvank_1	V8_10
Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.	respons		beeld	betrokkenheid	respons breed	ontvankelijkheid	P_resp_1	P_ontvank_2	V8_11
De gemeente biedt haar burgers genoeg mogelijkheden om eigen initiatief te ontplooiën (bijv. onderhoud groen, speeltuin maken, publieke diensten ontwikkelen). [anders verwoord]		betrokken	respons	burger					V9_20
De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.		respons	respons	responsiviteit	respons breed	ontvankelijkheid	P_resp_2	P_ontvank_2	V10_1
De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.	respons	(respons én beeld)	respons	responsiviteit	respons breed	ontvankelijkheid	P_resp_4	P_ontvank_4	V10_2

Tabel 9.6: vervolgd

	2013	2014	2015	2016 A	2016 B	2016 C <sup>25</sup>	pakketjes 1		pakketjes 2 <sup>26</sup>		Nr.
De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.		respons	(respons én beeld)	responsiviteit	respons breed	rechtvaardigheid	P_resp_2	P_rechtv_3		V10_3	
De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burger leeft.		respons	respons	responsiviteit	respons breed	ontvankelijkheid	P_resp_1	P_ontvank_1		V10_4	
De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.		respons	respons	responsiviteit	respons breed	ontvankelijkheid	P_resp_3	P_ontvank_3		V10_5	
De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners.		respons	respons	responsiviteit	respons breed	ontvankelijkheid	P_resp_4	P_ontvank_4		V10_6	
De gemeente is open en eerlijk.		(respons én beeld)		beeldvorming	beeld breed	(rechtvaardigheid)	vervalt	vervalt		V10_8	
De gemeente maakt haar beloften waar.	respons	respons	beeld	competentie	beeld breed	deskundigheid	P_beeld_3	P_desk_1		V13_9	
De gemeente wordt goed bestuurd.	(respons én transp.)	(respons én beeld)	beeld	competentie	beeld breed	deskundigheid	P_beeld_1	P_desk_1		V13_10	

25 Voor Model 3 en 4, Suijkerbuijk en Abts.

26 Ook voor Model 3 en 4.

De verschillen tussen 2013 en 2014, maar ook tussen 2013 en de overige jaren, zijn zo groot dat ik 2013 verder buiten beschouwing laat bij de vergelijkingen.

In 2014 verdelen de responsiviteits-getinte items zich over schalen voor responsiviteit en betrokkenheid. In 2015 vormen die items één schaal voor responsiviteit. De responsiviteitsitems van 2015 komen op twee na allemaal terug in de schalen voor responsiviteit en betrokkenheid van 2016, maar omgekeerd is het verschil iets groter. Twee betrokkenheidsitems van 2016 kwamen in 2015 in de beeldvormingsschaal terecht, één betrokkenheidsitem van 2016 is in 2015 niet gemeten, en één responsiviteitsitem van 2016 laadde in 2015 hoog op zowel responsiviteit als beeldvorming en werd daarom buiten de schaal gehouden. De responsiviteitsschaal van 2015 is het best vergelijkbaar met de brede responsiviteitsschaal van 2016: van de elf items uit 2015 zitten er twee niet in de brede schaal van 2016. Omgekeerd zitten van de dertien items van de brede responsiviteitsschaal van 2016 er vier niet in de schaal van 2015.

Voor het onderzoek van 2016 vormde ik in eerste instantie om inhoudelijke redenen en op basis van de resultaten uit 2014 een schaal voor responsiviteit en een schaal voor betrokkenheid, maar het gevaar van multicollineariteit dwong, zoals hierboven vermeld, tot samenvoeging, waardoor een brede één dimensionale responsiviteitsschaal ontstond. Die brede schaal bestaat uit de volgende dertien items:

- *Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.*
- *Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.*
- *De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.*
- *Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.*
- *De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid.*
- *Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.*
- *Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.*
- *De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.*
- *De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.*
- *De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.*
- *De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burger leeft.*
- *De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.*
- *De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners.*

De dertien items samen zijn de brede schaal voor responsiviteit. De zeven cursief weergegeven items vormen de schaal voor betrokkenheid, de overige zes de smalle schaal voor responsiviteit. De overeenkomst tussen de items is kennelijk groter dan het verschil. Het accent verschilt licht tussen de beide groepen items, maar het

gemeenschappelijke element is dat de gemeente luistert naar inwoners en daar naar handelt. Dat is ook de kern van het begrip responsiviteit. Een zorgvuldige beschouwing van de items uit de betrokkenheidsschaal leert dat die maar ten dele puur op betrokkenheid betrekking hebben en dat de meeste items inhoudelijk evenzeer iets kunnen zeggen over de bereidheid van de gemeente om responsief te zijn.

Als de gemeente inwoners betreft bij het maken of uitvoeren van beleid, wil dat zeggen dat de gemeente bereid is de inbreng van inwoners te accepteren en daar vervolgens iets mee te doen. Daarmee is het bieden van de mogelijkheid tot betrokkenheid een uiting van responsiviteit, en vallen betrokkenheid en responsiviteit ook op conceptueel vlak samen. Omdat responsiviteit het bredere begrip is (de gemeente is ook responsief op basis van andere input dan die verkregen van burgers die daar rechtstreeks om vragen) is de benaming *responsiviteit* de juiste.

Het blijft onduidelijk wat in de factoranalyse van 2014 tot een splitsing van de responsiviteitsitems in twee factoren, responsiviteit en betrokkenheid, leidde. Met de data van 2015 en 2016 gebeurde dat niet. De oorspronkelijke vorming van twee schalen in 2016 was puur op basis van inhoudelijke overwegingen en de resultaten uit 2014, en ging vooraf aan de later vanwege de hoge multicollineariteit uitgevoerde factoranalyse. Maar zoals zojuist geconstateerd is er inhoudelijk meer te zeggen voor het opnemen van de betrokkenheidsitems bij responsiviteit, en de factoranalyses voor de andere jaren dan 2014 onderbouwen die conclusie.

Tot slot is er nóg een responsiviteitsschaal: de schaal voor ontvankelijkheid van Suijkerbuijk (1983) en Abts (2006). Dit is de bovenstaande brede responsiviteits-schaal van 2016 minus het item *De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af*.

Zoals er bij beeldvorming geen onderscheid hoeft te worden gemaakt tussen beeldvorming en competentie, is bij responsiviteit geen onderscheid nodig tussen responsiviteit en betrokkenheid. Het willen luisteren naar de wensen en behoeften van de inwoners en het op basis daarvan handelen is de essentie van responsiviteit zoals gemeten in dit onderzoek.

Interessant is de relatie tussen responsiviteit/betrokkenheid en inspraak/raadpleging. Bij inspraak en raadpleging gaat het ook om een vorm van het betrekken van inwoners. Toch levert een factoranalyse op de gecombineerde items van responsiviteit, betrokkenheid en inspraak/raadpleging twee factoren op: enerzijds responsiviteit/betrokkenheid, anderzijds inspraak/raadpleging (waarbij

één item van inspraak raadpleging ongeveer even hoog op beide factoren laadt)<sup>27</sup>. Kennelijk maken respondenten onderscheid tussen betrokkenheid in brede of abstracte zin en meer specifiek inspraak. Inspraak/raadpleging blijkt overigens een belangrijk antecedent te zijn van zowel responsiviteit als beeldvorming.

Responsiviteit is zeer vergelijkbaar met *benevolence* of welwillendheid in het model van Mayer et al. (1995). Daarbij gaat het om welwillendheid in de voice-variant, zoals beschreven door PytlikZillig et al. (2016). Responsiviteit kon daardoor de plaats innemen van welwillendheid bij de toetsing van het model van Mayer et al. (1995) en van de daaraan verwante modellen.

### Relatie tussen beeldvorming en responsiviteit

Responsiviteit en beeldvorming correleren in de verschillende onderzoeksjaren onderling hoog, kennen de sterkste correlaties met de overige antecedenten, én correleren in 2014 en 2015 (voor 2016 niet onderzocht) ieder met dezelfde antecedenten en ongeveer even sterk. Toch gaat het om twee verschillende concepten, volgens de factoranalyses. Ook in theoretisch opzicht zijn het twee te onderscheiden concepten, getuige de diverse vertrouwensmodellen. Verder is beeldvorming een instrumenteel antecedent en responsiviteit een relationeel (zie hoofdstuk 3) waardoor ze niet samengevoegd kunnen worden. Maar omdat een perceptie van de responsiviteit van een gemeente onvermijdelijk het beeld dat men van de competentie van de gemeente heeft beïnvloedt, zijn de twee antecedenten niet los van elkaar te zien. Het vergt bij empirisch onderzoek de nodige aandacht bij de itemselectie, temeer omdat (zie de analyses voor 2014, 2015 en 2016) voor sommige items geldt dat ze in het ene jaar meer bij responsiviteit passen en in het andere meer bij beeldvorming. Dergelijke items kunnen beter worden vermeden. Op basis van de analyses in dit proefschrift is inmiddels wel een goede selectie van items te maken om tot schalen die komen die beide concepten maximaal van elkaar onderscheiden. De relatie tussen beeldvorming en responsiviteit is overigens niet zo sterk dat dit tot een onaanvaardbaar niveau van multicollineariteit leidt.

---

27 Omdat de vragen voor betrokkenheid en inspraak/raadpleging verdeeld zijn over vragen 8 en 9 in de enquête van 2016 (betrokkenheid in vraag 8, inspraak/raadpleging bijna helemaal in 9) en er dus een methode-effect (halo effect dat verschilt tussen beide vragen) kan zijn opgetreden, heb ik de factoranalyse nogmaals gedaan met de antwoorden op vraag 43. Zoals in hoofdstuk 6 beschreven is vraag 43 per ongeluk aan het slot van de enquête toegevoegd en bevat deze alle items van vragen 8 en 9 gecombineerd in één vraag; respondenten hebben de items van vragen 8 en 9 dus twee keer beantwoord, eenmaal aan het begin van de vragenlijst en eenmaal helemaal aan het eind. De factoranalyse levert hetzelfde resultaat op, met een factor responsiviteit/betrokkenheid en een factor inspraak/raadpleging, zij het dat nu een ander item op beide factoren bijna even hoog laadt. De splitsing van de items over twee vragen (8 en 9) heeft dus geen effect gehad op de uitkomsten.

Het volgende hoofdstuk gaat over hoe de onderlinge relatie tussen responsiviteit en beeldvorming zou kunnen zijn, en hoe beiden, gemodereerd door andere antecedenten, tot vertrouwen leiden.





# Hoofdstuk 10

*Mediatie en moderatie*



## Inleiding

Bij het toetsen van vertrouwensmodellen in hoofdstuk 8 bleek dat dit voor een model met indirecte relaties lastig ging. Dat had te maken met de beschikbare indicatoren maar ook het formatieve karakter van de modellen en de speciale eisen die dat met zich meebrengt bij toepassing van SEM. Het toetsen van modererende effecten (onderdeel van het standaardmodel van Mayer et al., 1995) liet ik mede daarom achterwege. Gelukkig is er een techniek voor dit type analyses voorhanden die een aantal nadelen van SEM niet kent: de PROCESS-macro voor SPSS van Hayes (2018) voor mediatie-, moderatie- en conditionele procesanalyse. Zie hoofdstuk 6 voor een motivatie van het gebruik van deze techniek en literatuurverwijzingen. Met deze techniek toets ik het modererend effect van een aantal variabelen op de relatie tussen responsiviteit en vertrouwen. Daarnaast toets ik ook hoe de relatie tussen responsiviteit en beeldvorming en vertrouwen zou kunnen lopen, zowel sec (dus zonder andere variabelen), als met persoonsgebonden variabelen in de rol van moderators. Dit kan een alternatief model opleveren, naast een aangepaste versie van het model van Mayer et al. (1995), voor vertrouwen in de lokale overheid.

## Modellen met mediërende en modererende variabelen

De voorgaande analyses lieten zien dat vertrouwen vrijwel uitsluitend verklaard kan worden door de responsiviteit van de gemeente en de reputatie van bestuurlijke competentie (beeldvorming). Beide antecedenten hangen onderling sterk samen en responsiviteit bleek een belangrijk antecedent van beeldvorming te zijn en omgekeerd. De literatuur biedt weinig houvast bij het bepalen van welke van de twee antecedenten het primaat heeft al het gaat om het ontstaan van vertrouwen in de lokale overheid. In modellen als dat van Mayer et al. (1995) zijn de twee overeenkomstige antecedenten, welwillendheid en competentie, met nog een derde (integriteit), nevenschikt aan elkaar en geven samen een indicatie van de betrouwbaarheid van het vertrouwensobject. Dit formatieve karakter van betrouwbaarheid veroorzaakt bij SEM-analyses, zoals we hiervoor in hoofdstuk 8 zagen, problemen (wat uiteraard niets ten nadele zegt van het realiteitsgehalte van het model).

Gegeven de onderlinge relatie tussen responsiviteit en beeldvorming, hun sterke verband met vertrouwen, én de afwezigheid van de invloed van zowel integriteit als vertrouwensgeneigdheid op vertrouwen indien gecombineerd met responsiviteit en beeldvorming, is het zinvol een alternatief voor het model van Mayer et al. (1995) te overwegen. Het is plausibel om te veronderstellen dat de perceptie van responsiviteit bijdraagt aan de algehele reputatie van de gemeente, eerder (of

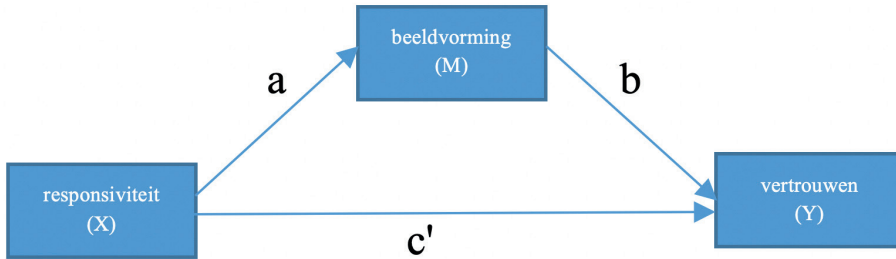
in ieder geval meer) dan omgekeerd; de resultaten in het voorgaande hoofdstuk (Tabel 9.2) ondersteunen dit. Ik veronderstel daarom dat het realistische model zoals geschetst in hoofdstuk 5, met responsiviteit als primair antecedent dat zowel rechtstreeks als via beeldvorming het vertrouwen in de gemeente bepaalt, een goede weergave van de realiteit kan zijn. Dit model, weergegeven in Figuur 5.1 in hoofdstuk 5 (en in meer abstracte vorm Figuur 10.7 hieronder), kan, gegeven de analyseresultaten tot nu toe, een goed alternatief zijn voor een model waarin responsiviteit en beeldvorming los van elkaar tot vertrouwen leiden, zoals in het model van Mayer et al. (1995). Integriteit blijkt dermate verweven met vooral beeldvorming (en in mindere mate responsiviteit), dat het in de context van de lokale overheid als zelfstandig antecedent achterwege kan blijven. Vertrouwensgeneigdheid zou, net als institutioneel vertrouwen en andere persoonsgebonden variabelen, een modererend effect kunnen hebben op de relaties tussen responsiviteit, beeldvorming en vertrouwen.

Responsiviteit en beeldvorming zijn antecedenten van vertrouwen, maar hebben zelf ook antecedenten. In het vorige hoofdstuk bleek, uitgaande van de beschikbare indicatoren, welke dat zijn. In principe zouden die antecedenten van de antecedenten ook in het definitieve model kunnen worden opgenomen. Dat doe ik evenwel niet. Dit zou het model complexer maken dan strikt noodzakelijk en in strijd zijn met mijn doel om een zo eenvoudig mogelijk model te vinden voor vertrouwen in de lokale overheid. Modellen als die van Mayer et al. (1995) en McKnight en Chervany (2001) gaan uit van hetzelfde principe. Dat laat onverlet dat het interessant is om in vervolgonderzoek de antecedenten van responsiviteit en beeldvorming diepgaander te analyseren.

Met de onderstaande reeks analyses bekijk ik of Figuur 5.1 inderdaad een realistisch model kan zijn voor het ontstaan van vertrouwen in de lokale overheid.

### **Mediatie**

Ik begin de reeks analyses met een variant van Figuur 5.1 zonder enige moderatie. Dat is de meest eenvoudige versie van een mediatiemodel, met aansluitend bij de notatie die Hayes (2018) voor de variabelen hanteert:  $X$  = responsiviteit,  $Y$  = vertrouwen, en  $M$  = beeldvorming (Figuur 10.1). In PROCESS is dit Model 4 (Hayes, 2018).

**Figuur 10.1:** Mediatie­model

In een dergelijk model geven de pijlen de causale relaties aan, en de mediërende variabele beeldvorming (M) is causaal tussen de onafhankelijke variabele responsiviteit (X) en de afhankelijke variabele vertrouwen (Y) gesitueerd: responsiviteit heeft invloed op zowel vertrouwen als beeldvorming, en beeldvorming heeft invloed op vertrouwen. Wil zo'n model zinvol zijn, moet je uiteraard goede argumenten hebben om een causaal verband als aangegeven in Figuur 10.1 te veronderstellen. Met het analyseren van modellen als deze op basis van surveydata kun je het bestaan van een causale relatie plausibel maken, maar niet met zekerheid bewijzen. Zie ook Hayes (2018). Bewijzen is hier ook niet de bedoeling: ik probeer de tot nu toe in dit proefschrift gevonden resultaten op een logische manier met elkaar in verband te brengen in een model en te testen of dat model, gegeven de data, plausibel is. Net als bij SEM kunnen meerdere modellen vergelijkbare resultaten opleveren.

Door te controleren voor andere variabelen kan de invloed daarvan op de relaties in het model statistisch uitgeschakeld worden. Controleren voor leeftijd, geslacht en opleiding is verstandig, om geheel te uitsluiten dat deze demografische factoren invloed uitoefenen op de in het model gevonden verbanden. De kans op invloed is overigens beperkt, omdat in alle analyses de invloed van deze factoren afwezig of zeer klein was. Tabel 10.1 bevat de resultaten.

**Tabel 10.1:** Modelcoëfficiënten voor de mediatieanalyse van responsiviteit, beeldvorming en vertrouwen met drie covariaten

Antecedent	Afhankelijke variabelen							
	beeldvorming (M)				vertrouwen (Y)			
		Coeff	SE	p		Coeff	SE	p
responsiviteit (X)	<i>a</i>	0,644	0,013	< 0,001	<i>c'</i>	0,869	0,047	<i>p</i> < 0,001
beeldvorming (M)					<i>b</i>	1,058	0,058	<i>p</i> < 0,001
geslacht (C <sub>1</sub> )	<i>f</i> <sub>1</sub>	-0,025	0,019	0,194	<i>g</i> <sub>1</sub>	0,009	0,042	0,832
leeftijd (C <sub>2</sub> )	<i>f</i> <sub>2</sub>	-0,000	0,001	0,773	<i>g</i> <sub>2</sub>	0,000	0,002	0,950
opleiding (C <sub>3</sub> )	<i>f</i> <sub>3</sub>	0,001	0,006	0,898	<i>g</i> <sub>3</sub>	-0,003	0,013	0,816
constante	<i>i</i> <sub>M</sub>	1,352	0,077	< 0,001	<i>i</i> <sub>Y</sub>	0,327	0,188	0,082
R <sup>2</sup> = 0,614				R <sup>2</sup> = 0,675				
F(4, 1501) = 596,742,				F(5, 1500) = 622,757, <i>p</i> < 0,001				
<i>p</i> < 0,001								

Het totale effect van responsiviteit op vertrouwen is een optelsom van het directe en het indirecte effect,  $c = c' + ab = 0,869 + (0,644 \times 1,058) = 1,550$  en dat komt overeen met een regressie van alleen responsiviteit en vertrouwen. Voor het totaalmodel geldt:  $R^2 = 0,602$ ;  $F(4, 1501) = 567,088$ ;  $p < 0,001$ .

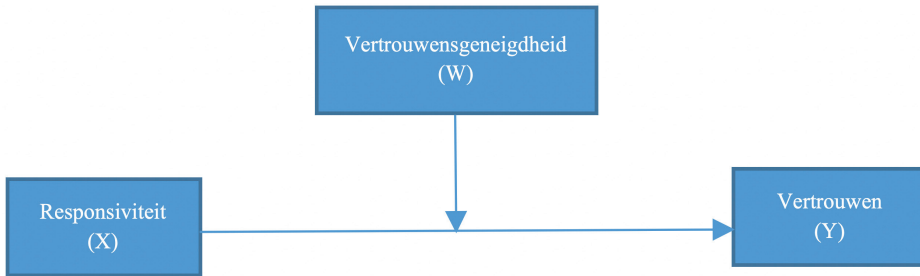
Vergelijking van het indirecte effect van responsiviteit op vertrouwen, via beeldvorming, met het directe effect van responsiviteit op vertrouwen, laat zien dat beide bijna even groot zijn: 0,681 om 0,869 (levert samen het totaaleffect van responsiviteit op vertrouwen op van 1,550).

De eerdere analyses bieden geen aanleiding uit te gaan van andere mediërende variabelen naast beeldvorming, gegeven de dominantie van responsiviteit en beeldvorming. Maar het is goed mogelijk dat andere antecedenten een versterkende of verzwakkende werking hebben op de invloed van responsiviteit en beeldvorming op vertrouwen. Dan gaat het om moderatie.

### Moderatie

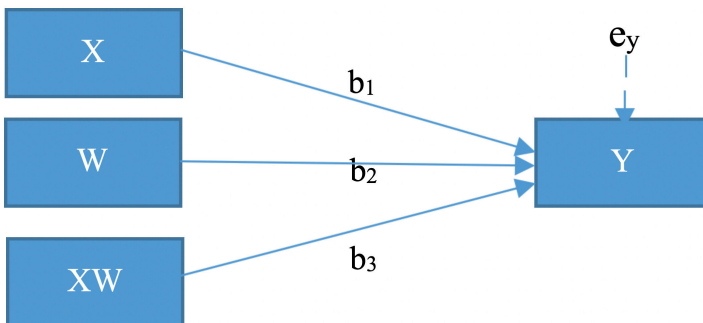
Om geïsoleerd het modererende effect van vertrouwensgeneigdheid respectievelijk institutioneel vertrouwen op de relatie responsiviteit → vertrouwen te kunnen bekijken, toets ik eerst een simpel moderatiemodel. Dat ziet er, met vertrouwensgeneigdheid als moderator, uit als in Figuur 10.2. In PROCESS is dat Model 1 (Hayes, 2018).

**Figuur 10.2:** Moderatiemodel



Waar bij mediatie het plaatje van het model identiek is aan het statistisch diagram, is dat bij moderatie niet zo. Hetzelfde model als Figuur 10.2 maar dan als statistisch diagram is Figuur 10.3, veralgemeniseerd met alleen letters voor de variabelen:

**Figuur 10.3:** Statistisch diagram van een eenvoudig moderatiemodel



X is responsiviteit, Y is vertrouwen, W is de modererende variabele, en XW is de (lineaire) interactie tussen responsiviteit en de modererende variabele.  $e$  is de foutcomponent, de afwijking tussen de echte Y en de op basis van de regressieanalyse geschatte Y. De bijbehorende regressievergelijking is  $Y = i_y + b_1X + b_2W + b_3XW + e_y$  (waarin  $i$  de constante is). Zie Hayes (2018) voor een eventueel gewenste verdere toelichting op moderatie.

Geschikte kandidaten voor een rol als moderator zijn, naast vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen, de andere persoonsgebonden antecedenten. Daarmee sluit ik aan op het model van Mayer et al. (1995) waarin een modererende rol ook voorbehouden is aan persoonsgebonden factoren.

Mayer et al. (1995) geven expliciet aan dat vertrouwensgeneigdheid in het begin van een relatie, bij afwezigheid van verdere kennis over het object van vertrouwen, een rechtstreeks effect op vertrouwen heeft, en daarna een modererend effect op

de relaties tussen competentie, integriteit en welwillendheid met vertrouwen. Het rechtstreekse effect bleek in eerdere analyses zeer beperkt of afwezig te zijn; nu richt ik me op de mogelijke modererende rol. Om te beginnen toets ik dan ook de modererende invloed van vertrouwensgeneigdheid op de relatie tussen responsiviteit (als hoofdantecedent) en vertrouwen in de gemeente, controlerend voor geslacht, leeftijd en opleiding. De waarden van responsiviteit en vertrouwensgeneigdheid zijn gecentreerd ten opzichte van het gemiddelde, zodat de coëfficiënten een zinvolle interpretatie hebben (omdat in de originele schalen nul geen betekenis heeft, daar nul buiten de mogelijke waarden valt). Zie Tabel 10.2 en Figuur 10.4 voor de resultaten.

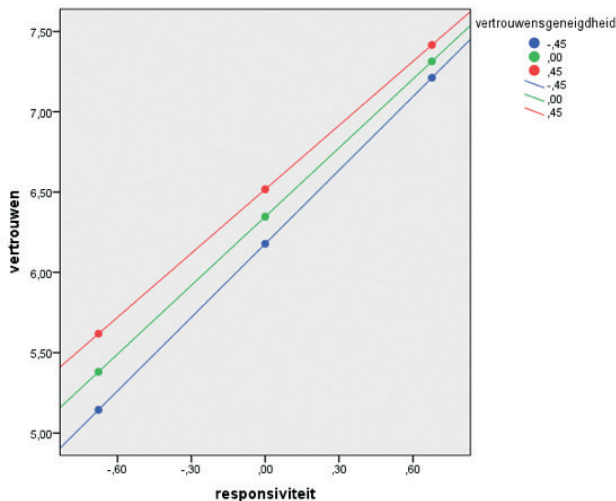
**Tabel 10.2:** Invloed van responsiviteit op vertrouwen, met vertrouwensgeneigdheid als moderator

Antecedent		Coeff	SE	t	p
constante	$i_y$	6,630	0,170	38,893	<0,001
responsiviteit (X)	$b_1$	1,428	0,035	40,844	<0,001
vertrouwensgeneigdheid (W)	$b_2$	0,378	0,054	7,029	<0,001
responsiviteit x vertrouwensgeneigdheid (XW)	$b_3$	-0,222	0,064	-3,456	0,001
geslacht ( $C_1$ )	$b_4$	-0,045	0,046	-0,985	0,325
leeftijd ( $C_2$ )	$b_5$	-0,001	0,002	-0,649	0,516
opleiding ( $C_3$ )	$b_6$	-0,027	0,015	-1,860	0,063

$$R^2 = 0,615$$

$$F(6, 1502) = 400,568, p < 0,001$$

**Figuur 10.4:** Invloed van responsiviteit op vertrouwen, met vertrouwensgeneigdheid als moderator



Op die van de controlerende variabelen na zijn alle effecten significant, dus ook de interactie (XW) tussen responsiviteit en vertrouwensgeneigdheid. De moderatie is zwak, en negatief. Dat wil zeggen dat voor mensen met weinig vertrouwensgeneigdheid het effect van responsiviteit op vertrouwen relatief sterker is, en dat bij hogere waarden van vertrouwensgeneigdheid het effect van responsiviteit op vertrouwen relatief kleiner is. Wel is voor iedere waarde van responsiviteit het vertrouwen groter bij mensen die meer vertrouwensgeneigd zijn dan bij mensen die dat minder zijn (Figuur 10.4). De significante bijdrage van het interactie-effect aan de verklaarde variantie is zeer beperkt: 0,3% ( $\Delta R^2 = 0,003$ ;  $F(1, 1502) = 11,941$ ;  $p = 0,001$ ).

Opvallend is de richting van het gevonden interactie-effect: je zou kunnen verwachten dat bij iemand die al goed van vertrouwen is, bij positieve signalen over de responsiviteit van de gemeente het vertrouwen meer zou toenemen dan bij iemand die om te beginnen minder goed van vertrouwen is. In de literatuur is het effect in die richting getoetst, maar niet gevonden (Lee & Turban, 2001). Het effect blijkt zich in bovenstaande analyse andersom voor te doen; weliswaar significant, maar heel beperkt van omvang.

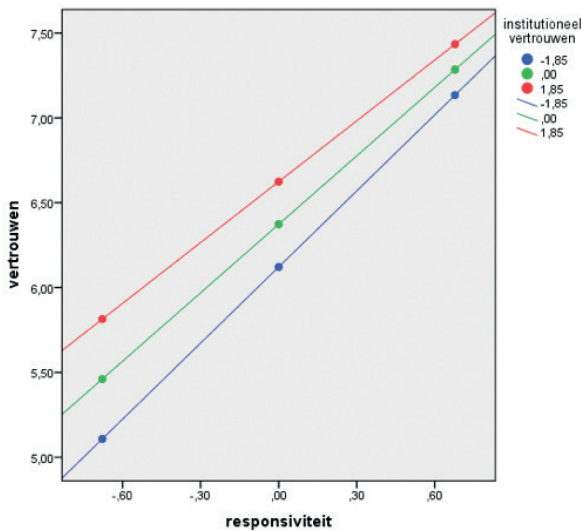
Institutioneel vertrouwen heeft theoretisch eenzelfde rol als vertrouwensgeneigdheid, maar bleek in de voorgaande analyses een wat sterkere band met vertrouwen te hebben. Herhaling van de analyse maar dan met institutioneel vertrouwen als moderator levert compleet vergelijkbare resultaten op als bij de moderator vertrouwensgeneigdheid, maar het interactie-effect is groter, met 0,7% verklaarde variantie ( $\Delta R^2 = 0,007$ ;  $F(1, 1498) = 26,673$ ;  $p < 0,001$ ). Ook hier geldt, en in iets sterkere mate dan bij vertrouwensgeneigdheid, dat bij mensen met weinig institutioneel vertrouwen de invloed van responsiviteit op vertrouwen relatief sterker is. En hier geldt eveneens dat voor alle waarden van responsiviteit het vertrouwen groter is bij respondenten hoog op de moderator dan bij respondenten laag op de moderator. Zie Tabel 10.3 en Figuur 10.5.



**Tabel 10.3:** Invloed van responsiviteit op vertrouwen, met institutioneel vertrouwen als moderator

Antecedent		Coeff	SE	t	p
constante	$i_Y$	6,632	0,168	39,573	<0,001
responsiviteit (X)	$b_1$	1,345	0,037	36,486	<0,001
institutioneel vertrouwen (W)	$b_2$	0,136	0,014	9,902	<0,001
responsiviteit x institutioneel vertrouwen (XW)	$b_3$	-0,081	0,016	-5,165	<0,001
geslacht ( $C_1$ )	$b_4$	-0,027	0,045	-0,607	0,544
leeftijd ( $C_2$ )	$b_5$	0,000	0,002	-0,114	0,909
opleiding ( $C_3$ )	$b_6$	-0,037	0,014	-2,577	0,010

$R^2 = 0,631$   
 $F(6, 1498) = 426,644, p < 0,001$

**Figuur 10.5:** Invloed van responsiviteit op vertrouwen, met institutioneel vertrouwen als moderator

Antecedenten die een met vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen vergelijkbare rol zouden kunnen spelen, zijn andere persoonsgebonden variabelen.

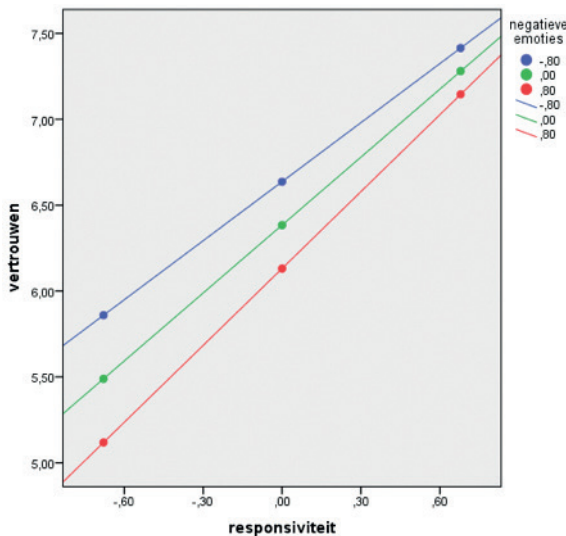
Met negatieve emoties als moderator zijn de resultaten opnieuw vergelijkbaar maar weer iets sterker, met 0,9% bijdrage aan de verklaarde variantie ( $\Delta R^2 = 0,009$ ;  $F(1, 1493) = 38,466$ ;  $p < 0,001$ ). Bij wie veel negatieve emoties heeft, neemt bij stijgende responsiviteit het vertrouwen sneller toe dan bij wie weinig negatieve emoties ervaart. Zie Tabel 10.4 en Figuur 10.6.

**Tabel 10.4:** Invloed van responsiviteit op vertrouwen, met negatieve emoties als moderator

Antecedent		Coeff	SE	t	p
constante	$i_Y$	6,603	0,165	39,918	<0,001
responsiviteit (X)	$b_1$	1,318	0,037	35,400	<0,001
negatieve emoties (W)	$b_2$	-0,316	0,032	-9,994	<0,001
responsiviteit x negatieve emoties (XW)	$b_3$	0,217	0,035	6,202	<0,001
geslacht ( $C_1$ )	$b_4$	-0,062	0,045	-1,386	0,166
leeftijd ( $C_2$ )	$b_5$	-0,001	0,002	-0,299	0,765
opleiding ( $C_3$ )	$b_6$	-0,018	0,014	-1,292	0,197

$R^2 = 0,638$   
 $F(6, 1493) = 438,874, p < 0,001$

**Figuur 10.6:** Invloed van responsiviteit op vertrouwen, met negatieve emoties als moderator



Gezien de uiterst beperkte tot afwezige rol van waarden (politieke oriëntatie) als het gaat om vertrouwen in de lokale overheid verwacht ik dat bij links-rechts oriëntatie als modererende variabele een moderatie-effect uitblijft. En dat is inderdaad het geval:  $\Delta R^2 = 0,000$ ;  $F(1, 1494) = 0,715$ ;  $p = 0,398$ . Voor politiek cynisme daarentegen is het moderatie-effect er weer wel:  $\Delta R^2 = 0,007$ ;  $F(1, 1498) = 29,112$ ;  $p < 0,001$ , vergelijkbaar met het effect van institutioneel vertrouwen. Bij mensen die erg cynisch zijn neemt bij de perceptie van een hogere responsiviteit het vertrouwen meer toe dan bij mensen die wat minder cynisch zijn.

Al de gevonden effecten zijn niet onlogisch: bij wie in het algemeen weinig vertrouwen heeft, is het effect van de perceptie van een hogere responsiviteit relatief groter dan bij iemand die om te beginnen al goed van vertrouwen is. Hetzelfde geldt voor het vertrouwen in instituties in het algemeen, het ervaren van negatieve emoties als het om de lokale overheid gaat, en politiek cynisme. Maar het gaat steeds om een zeer beperkt effect, minder groot dan je vooraf op basis van de theorie zou verwachten in situaties waarin mensen over beperkte informatie over het object van vertrouwen beschikken. Juist in dat soort situaties zou een algemene vertrouwenshouding of een factor als negatieve emoties of politiek cynisme een rol van betekenis moeten spelen. Gezien deze uitkomsten laat ik het op dit moment verder bij deze vijf persoonsgebonden antecedenten. In de complexere modellen hieronder komt ook nog stereotypen als moderator aan bod.

Je kunt ook twee moderatoren tegelijkertijd in een model opnemen. Als ik dat doe voor vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen (weer controlerend voor geslacht, leeftijd en opleiding, en vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen gecentreerd rond het gemiddelde), blijkt alleen institutioneel vertrouwen nog een significant modererend effect te hebben. Dat effect is kleiner dan wanneer institutioneel vertrouwen de enige modererende variabele is. Vertrouwensgeneigdheid:  $\Delta R^2 = 0,000$ ;  $F(1, 1494) = 1,190$ ;  $p = 0,275$ . Institutioneel vertrouwen:  $\Delta R^2 = 0,002$ ;  $F(1, 1498) = 10,057$ ;  $p < 0,001$ . Zie verder Tabel 10.5.

**Tabel 10.5:** Invloed van responsiviteit op vertrouwen, met vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen als moderatoren

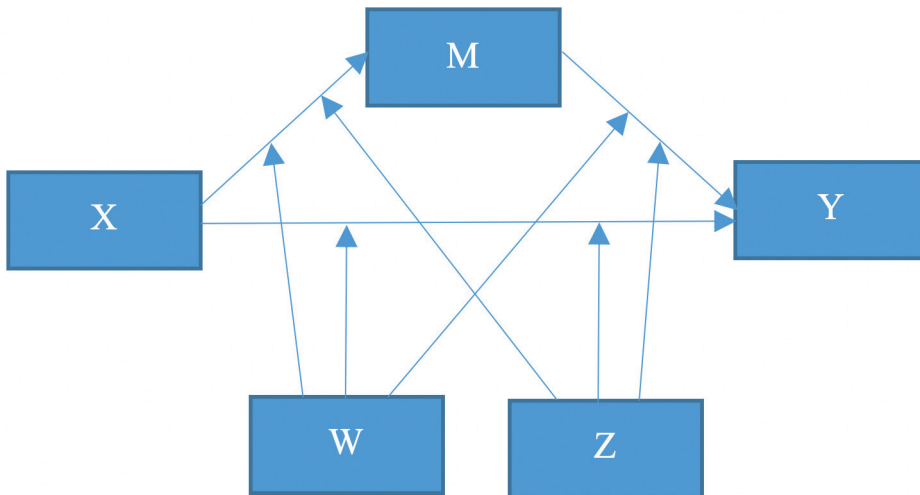
Antecedent		Coeff	SE	t	p
constante	$i_Y$	6,708	0,167	40,112	<0,001
responsiviteit (X)	$b_1$	1,310	0,037	35,148	<0,001
vertrouwensgeneigdheid (W)	$b_2$	0,220	0,056	3,905	<0,001
institutioneel vertrouwen (Z)	$b_3$	0,114	0,015	7,888	<0,001
responsiviteit x	$b_4$	-0,084	0,077	-1,091	0,275
vertrouwensgeneigdheid (XW)					
responsiviteit x institutioneel	$b_5$	-0,061	0,019	-3,171	0,002
vertrouwen (XZ)					
geslacht ( $C_1$ )	$b_6$	-0,036	0,045	-0,813	0,416
leeftijd ( $C_2$ )	$b_7$	-0,001	0,002	-0,331	0,741
opleiding ( $C_3$ )	$b_8$	-0,045	0,014	-3,106	0,002
$R^2 = 0,634$					
$F(8, 1494) = 323,080$ , $p < 0,001$					

De getoetste mediatie- en moderatiemodellen hebben, op de laatste na, de meest simpele vorm denkbaar, maar zijn nuttig om in beeld te brengen hoe het moderatie-effect van een aantal persoonsgebonden variabelen eruit ziet. Dat brengt ons nu tot het punt dat we het model van Figuur 5.1 kunnen toetsen. In aanvulling op die analyse doe ik vervolgens nog analyses met andere moderators om een completer beeld te kunnen schetsen.

### Conditionele procesanalyse

Het te analyseren model van Figuur 5.1 bestaat uit het hierboven getoetste simpele mediatiemodel met daaraan toegevoegd twee moderators: vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen. Die moderators kunnen op verschillende plekken inwerken: op de rechtstreekse relatie van responsiviteit op vertrouwen, op de relatie tussen responsiviteit en beeldvorming, en op de relatie tussen beeldvorming en vertrouwen, en op combinaties daarvan. Omdat inwerking op ieder van de relaties plausibel is, ga ik uit van een model waarin twee moderators op ieder van de paden uit het simpele mediatiemodel inwerken. Zie Figuur 10.7 voor een algemene versie van Figuur 5.1, met letters als variabelenamen:

**Figuur 10.7:** Algemeen model voor mediatie met twee moderators



Met X = responsiviteit, M = beeldvorming, Y = vertrouwen, W = moderator 1, Z = moderator 2 is dit gelijk aan het model van Figuur 5.1. Als controlerende variabelen neem ik steeds geslacht, leeftijd en opleiding in de modellen op. In PROCESS is dit Model 76 (Hayes, 2018).

Analyse met moderators W = vertrouwensgeneigdheid en Z = institutioneel vertrouwen levert als resultaat dat het directe en indirecte effect van responsiviteit op vertrouwen significant is ( $p < 0,001$ ) bij alle waarden van beide moderators. De effecten van de moderators zijn niet significant, met uitzondering van het effect van institutioneel vertrouwen op de relatie responsiviteit → vertrouwen (net als bij de analyse hierboven met alleen twee moderators), en dat effect is uiterst zwak. Zie Tabel 10.6.

De uitkomst bevestigt eens te meer de te verwaarlozen rol van vertrouwensgeneigdheid als het om vertrouwen in de lokale overheid gaat, en de nauwelijks grotere betekenis van institutioneel vertrouwen. Omdat emoties sterker mode-reerden in de relatie responsiviteit → vertrouwen dan vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen, vervolg ik de analyses met hetzelfde model maar dan negatieve en positieve emoties als moderators.

Met als moderators de positieve en negatieve emoties zijn de directe en indirecte effecten van responsiviteit op vertrouwen zoals verwacht significant. Zowel negatieve als positieve emoties hebben geen significante interactie met beeldvorming in de relatie beeldvorming → vertrouwen, maar wel met responsiviteit in de relatie responsiviteit → vertrouwen. Op de relatie responsiviteit → beeldvorming heeft negatieve emoties wel een significant modererend effect, maar positieve emoties niet. De drie significante moderaties zijn uiterst zwak, met ieder een bijdrage van 0,2% aan de verklaarde variantie. Zie Tabel 10.7.

In de volgende en laatste analyse, met één moderator (model 59 in PROCESS), toets ik het modererende effect van de stereotypen over politici op de directe en indirecte relaties tussen responsiviteit en vertrouwen, met beeldvorming als mediator. Dit is figuur 10.7 zonder Z. Stereotypen kunnen bij afwezigheid van verdere informatie in principe het beeld dat met van de gemeente heeft in meer of mindere mate bepalen, waardoor het interessant is om na te gaan of dit zich ook uit in een modererend effect op de relaties in het model. Echter: stereotypen over politici blijken op één uitzondering na geen significant modererend effect op de relaties tussen responsiviteit, beeldvorming en vertrouwen in dit model te hebben. Die enige uitzondering is de relatie tussen responsiviteit en vertrouwen: daar modereren de stereotypen negatief, dat wil zeggen dat bij minder positieve stereotypen het effect van responsiviteit op vertrouwen relatief groter is. Zie Tabel 10.8. Het effect is overigens zeer klein: 0,2% van de variantie.

**Tabel 10.6:** Invloed van responsiviteit op vertrouwen met mediatie door beeldvorming plus moderatie door vrouwensgeheimheid en institutioneel vrouwen, als in Figuur 10.7.

Antecedent	beeldvorming (M)			vertrouwen (Y)		
	Coëff	SE	p	Coëff	SE	p
responsiviteit (X)	0,533	0,015	<0,001	0,814	0,047	<0,001
beeldvorming (M)				0,935	0,061	<0,001
vertrouwengeheimheid (W)	0,167	0,023	<0,001	0,060	0,053	0,257
institutioneel vrouwen (Z)	0,048	0,006	<0,001	0,070	0,014	<0,001
resp. x vertr.gen.heid (XW)	0,016	0,031	0,593	-0,114	0,116	0,325
resp. x inst. vertr. (XZ)	-0,004	0,008	0,619	-0,063	0,027	0,021
beeldv. x vertr.gen.heid (MW)				0,023	0,139	0,870
beeldv. x inst. vertr. (MZ)				0,008	0,032	0,812
geslacht (C <sub>1</sub> )	-0,029	0,018	0,104	-0,007	0,041	0,869
leeftijd (C <sub>2</sub> )	0,000	0,001	0,632	0,000	0,002	0,981
opleiding (C <sub>3</sub> )	-0,019	0,006	0,001	-0,025	0,013	0,068
constante	0,169	0,067	0,011	6,521	0,155	<0,001
R <sup>2</sup> = 0,656						
resp. x vertr.gen.heid (XW)	F(8, 1490) = 355,424, p < 0,001			R <sup>2</sup> = 0,687		
resp. x inst. vertr. (XZ)	ΔR <sup>2</sup> = 0,000; F(1, 1490) = 0,286; p = 0,593			F(11, 1487) = 297,008, p < 0,001		
beeldv. x vertr.gen.heid (MW)	ΔR <sup>2</sup> = 0,000; F(1, 1490) = 0,247; p = 0,619			ΔR <sup>2</sup> = 0,000; F(1, 1487) = 0,969; p = 0,325		
beeldv. x inst. vertr. (MZ)				ΔR <sup>2</sup> = 0,001; F(1, 1487) = 5,340; p = 0,021		
				ΔR <sup>2</sup> = 0,000; F(1, 1487) = 0,027; p = 0,870		
				ΔR <sup>2</sup> = 0,000; F(1, 1487) = 0,056; p = 0,812		

**Tabel 10.7:** Invloed van responsiviteit op vertrouwen met mediatie door beeldvorming plus moderatie door negatieve en positieve emoties, als in Figuur 10.7.

Antecedent	Afhankelijke variabelen					
	beeldvorming (M)			vertrouwen (Y)		
	Coeff	SE	p	Coeff	SE	p
responsiviteit (X)	0,471	0,016	<0,001	0,740	0,047	<0,001
beeldvorming (M)				0,859	0,060	<0,001
negatieve emoties (W)	-0,157	0,013	<0,001	-0,215	0,031	<0,001
positieve emoties (Z)	0,158	0,014	<0,001	0,195	0,034	0,236
resp. x neg. emoties (XW)	0,048	0,015	0,002	0,167	0,058	0,004
resp. x pos. emoties (XZ)	0,024	0,017	0,150	-0,206	0,069	0,003
beeldv. x neg. emoties (MW)				-0,077	0,065	0,236
beeldv. x pos. emoties (MZ)				0,027	0,076	0,724
geslacht (C <sub>1</sub> )	-0,037	0,018	0,038	-0,032	0,041	0,437
leeftijd (C <sub>2</sub> )	0,000	0,001	0,604	-0,001	0,002	0,397
opleiding (C <sub>3</sub> )	-0,002	0,006	0,758	-0,007	0,013	0,606
constante	0,090	0,065	0,167	6,550	0,151	<0,001
	R <sup>2</sup> = 0,671			R <sup>2</sup> = 0,700		
resp. x neg. emoties (XW)	F(8, 1485) = 378,365, p < 0,001			F(11, 1482) = 414,654, p < 0,001		
resp. x pos. emoties (XZ)	$\Delta R^2 = 0,002$ ; F(1, 1485) = 10,082; p = 0,002			$\Delta R^2 = 0,002$ ; F(1, 1482) = 8,378; p = 0,004		
beeldv. x neg. emoties (MW)	$\Delta R^2 = 0,000$ ; F(1, 1485) = 2,078; p = 0,150			$\Delta R^2 = 0,002$ ; F(1, 1482) = 8,965; p = 0,003		
beeldv. x pos. emoties (MZ)				$\Delta R^2 = 0,000$ ; F(1, 1482) = 1,408; p = 0,236		
				$\Delta R^2 = 0,000$ ; F(1, 1482) = 0,125; p = 0,724		





## **Conclusies voor indirecte effecten**

Een vertrouwensmodel waarin responsiviteit zowel direct als via mediator beeldvorming leidt tot vertrouwen in de lokale overheid is verenigbaar met de data. Als er geen andere variabelen in de analyse worden betrokken is het indirecte effect bijna even groot als het directe. Op grond van de eerdere regressieanalyses waarin de verklaarde variantie vrijwel exclusief op rekening van responsiviteit en beeldvorming kwam en beiden daar in vergelijkbare mate aan bijdroegen, was dit ongeveer te verwachten.

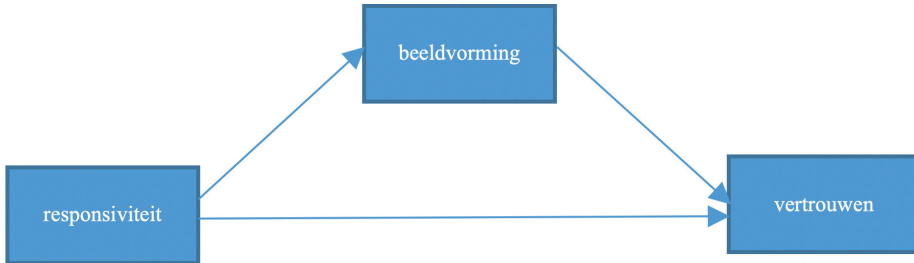
De moderatoren blijken in alle analyses, anders dan de mediator, weinig tot geen effect te hebben. Kijkend naar moderatie van uitsluitend de relatie tussen responsiviteit en vertrouwen heeft vertrouwensgeneigdheid, in overeenstemming met het model van Mayer et al. (1995), een modererend effect op de relatie tussen het betrouwbaarheidskenmerk responsiviteit en vertrouwen. Het effect is evenwel klein. Op grond van de voorgaande analyses, waarin vertrouwensgeneigdheid ook slechts een beperkte tot geen rol speelde, was dit te verwachten. De richting van het effect is anders dan Lee & Turban (2001) veronderstelden maar niet konden aantonen, negatief in plaats van positief: het effect van de perceptie van toenemende responsiviteit is relatief groter bij mensen met weinig vertrouwensgeneigdheid. Alle gevonden modererende effecten werken op dezelfde manier. Het feit dat institutioneel vertrouwen evenmin veel effect heeft, maar wel meer dan vertrouwensgeneigdheid, lag ook in de lijn der verwachtingen. Nog weer iets groter, maar nog steeds weinig, is het effect van negatieve emoties, en van politiek cynisme. De links-rechtsoriëntatie van respondenten modereerde in het geheel niet. Als vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen beiden tegelijk de relatie responsiviteit → vertrouwen modereren, blijkt alleen institutioneel vertrouwen nog een significant effect te hebben, dat bovendien kleiner is dan wanneer deze variabele de enige moderator is.

De toetsing van het model waar het bij deze analyses primair om draait, namelijk dat van Figuur 5.1, met beeldvorming als mediator van de relatie responsiviteit – vertrouwen, en vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen als moderatoren, laat, net als bij het laatste moderatiemodel, alleen een zeer klein modererend effect van institutioneel vertrouwen zien op de relatie responsiviteit → vertrouwen. Dit bevestigt de eerdere conclusies dat vertrouwensgeneigdheid geen deel hoeft uit te maken van vertrouwensmodellen in de context van de lokale overheid, en hetzelfde geldt voor institutioneel vertrouwen.

Vervanging van de moderatoren in het model van Figuur 5.1 door andere exogene variabelen leiden tot vergelijkbare resultaten, met slechts minimaal effect op een beperkt deel van de relaties.

Al met al kan de conclusie zijn dat het model voor vertrouwen in de lokale overheid kan worden vereenvoudigd tot het mediatiemodel, waarin responsiviteit tot vertrouwen leidt, zowel direct als via de mediator beeldvorming:

**Figuur 10.8:** Model voor vertrouwen in de lokale overheid



Het in hoofdstuk 8 getoetste Model 0 is hiermee vergelijkbaar, maar daarin covariëren beeldvorming en responsiviteit, terwijl er hier sprake is van een één-richtingsrelatie.

In het volgende en laatste hoofdstuk bespreek ik wat het onderzoek heeft opgeleverd, beantwoord ik de onderzoeksvragen en ga ik in op de wetenschappelijke conclusies en op wat de maatschappij, in het bijzonder de lokale overheid, kan aanvangen met de resultaten. Tevens doe ik suggesties voor vervolgonderzoek.





# Hoofdstuk 11

## *Conclusies en aanbevelingen*



## Inleiding

Dit proefschrift draait om de beantwoording van de vraag:

*Wat bepaalt de mate van vertrouwen dat burgers in hun lokale overheid hebben?*

Met als subvragen:

*Welke niet-persoonsgebonden antecedenten bepalen het vertrouwen van burgers in de lokale overheid?*

*Zijn er persoonsgebonden antecedenten voor vertrouwen in de lokale overheid?*

*Hoe verhouden de antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid zich onderling?*

*Wat is een goede manier om vertrouwen in de lokale overheid te meten en analyseren?*

De zoektocht naar de factoren die vertrouwen in de lokale overheid bepalen begon in deel 1 met een inventarisatie van wat daarover al bekend is. Dat bleek beperkt te zijn: naar vertrouwen is weliswaar veel onderzoek gedaan, maar bijna uitsluitend in andere contexten dan die van de gemeenten. Bovendien bestaat er nog steeds onduidelijkheid over wat vertrouwen nu eigenlijk is. Een vruchtbare benadering evenwel is die van Mayer et al. (1995) gebleken, die een model voor vertrouwen schetsen dat aantoonbaar in veel contexten houdbaar is. Het eerste deel van dit proefschrift beschrijft naast het model van Mayer et al. (1995) nog een aantal andere in de literatuur aangetroffen vertrouwensmodellen, en omvat een zo volledig mogelijke inventarisatie van wat op grond van de literatuur kansrijke antecedenten van vertrouwen lijken, geïdentificeerd in zeer uiteenlopende contexten. Die antecedenten zijn in te delen naar exogene, persoonsgebonden antecedenten, en endogene, aan de gemeente gebonden antecedenten. De endogene antecedenten zijn verder onder te verdelen in relationele en instrumentele antecedenten.

In het tweede deel van het proefschrift kon ik door het analyseren van een drietal bestaande databestanden van enquêtes in de gemeente Zwijndrecht voor een belangrijk deel van de potentiële antecedenten toetsen of deze daadwerkelijk het vertrouwen in de lokale overheid beïnvloedden. Op basis van de resultaten kwam een nieuwe enquête tot stand, met verder de in deel 2 nog niet beschikbare indicatoren voor een aantal antecedenten; ook werden op basis van de resultaten van deel 2 enige indicatoren aangepast. Deel 3 omvatte de analyses op de nieuwe data. In dit afsluitende hoofdstuk moeten de resultaten een antwoord geven op de

onderzoeksvragen. Conclusies over de hypothesen komen eveneens aan de orde bij de beantwoording van de onderzoeksvragen, met uitzondering van de eerste hypothese, die al in hoofdstuk 7 aan bod kwam. Bij de bespreking van de resultaten volg ik de indeling van de antecedenten zoals uiteengezet in hoofdstuk 3.

## **Persoonsgebonden en niet-persoonsgebonden antecedenten van vertrouwen**

De bespreking van de literatuur over vertrouwen, exploratieve analyses op een drietal bestaande databestanden met gegevens over vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht, en toetsende analyses op basis van een speciaal voor dit onderzoek gecreëerd databestand met onderzoeksgegevens voor zes Drechtstedengemeenten, hebben geleid tot een groot aantal conclusies over potentiële antecedenten voor vertrouwen in de lokale overheid. Om de eerste twee subvragen die ten grondslag liggen aan dit onderzoek en ook de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, bespreek ik per antecedent uit de literatuurbespreking kort wat de analyses hebben opgeleverd. Eerst de exogene, daarna de endogene antecedenten. De nummering van de antecedenten in de kopjes (A.1. et cetera) correspondeert met de in hoofdstuk 3 geïntroduceerde en in dit gehele proefschrift gehanteerde indeling; zie Tabel 3.1.

### **A. Exogeen (persoonsgebonden)**

#### ***A.1. Vertrouwensgeneigdheid***

Volgens het vertrouwensmodel van Mayer et al. (1995), maar ook dat van McKnight en Chervany (2001), zou vertrouwensgeneigdheid invloed moeten hebben op vertrouwen. De besproken empirische onderzoeken uit de literatuur lieten zien dat de invloed beperkt en soms niet aanwezig is, en de exploratieve analyse op de data uit 2014 bevestigde dat. Met een aangepaste meting in 2016 kon ik een matig sterke relatie tussen vertrouwensgeneigdheid en vertrouwen aantonen, maar in regressie- en modelanalyses bleek vertrouwensgeneigdheid vervolgens weer geen rol van betekenis te spelen. Hypothese 4 (vertrouwensgeneigdheid en institutioneel spelen geen rol van betekenis bij het tot stand komen van vertrouwen in de lokale overheid) krijgt voor de eerste helft bevestiging in de resultaten van de analyses.

Voor een beter begrip van wat er aan de hand is, is het interessant te bekijken wat er gebeurde in de hiërarchische regressieanalyse. Uitsluitend kijkend naar persoonsgebonden antecedenten die volkomen los staan van de overheid, verklaart vertrouwensgeneigdheid samen met opleiding, leeftijd, geslacht en geluk 18% van de variantie in vertrouwen. Vertrouwensgeneigdheid, als enig vertrouwensgerelateerd antecedent, neemt daarvan verreweg het grootste deel voor zijn rekening.

Als overheidsgerelateerde persoonsgebonden antecedenten ook meedoen, zakt de invloed van vertrouwensgeneigdheid aanzienlijk, ten faveure van politiek cynisme en institutioneel vertrouwen. De invloed van vertrouwensgeneigdheid verdwijnt geheel zodra ook endogene antecedenten in de analyse worden betrokken. Mogelijk zijn de beelden die mensen van de lokale overheid hebben congruent met hun natuurlijke geneigdheid tot vertrouwen. Een hoge vertrouwensgeneigdheid zou dan samengaan met een positief beeld van de betrouwbaarheid van de gemeente. Dit spoort met de culturele benadering van vertrouwen (maar ook de institutionele; zie hoofdstuk 3 voor een beschrijving). Dat is op zich niet onlogisch: gegeven de beperkte contacten met de overheid en de stabiliteit van de Nederlandse instituties zal na de eerste socialisatie het ontstane beeld in de regel niet of nauwelijks te hoeven worden bijgesteld. In situaties van sterke institutionele veranderingen is een dergelijke positie mogelijk niet houdbaar en leidt de nieuwe situatie (met mogelijk enige vertraging) wél tot bijstelling van betrouwbaarheidsbeelden (de institutionele benadering van vertrouwen). Waar in de stabiele Nederlandse situatie vertrouwensgeneigdheid geen onderdeel van vertrouwensmodellen hoeft uit te maken, is dat in institutioneel minder stabiele omgevingen dus wellicht anders, omdat vertrouwensgeneigdheid dan niet persé spoort met de actuele inschatting van de betrouwbaarheid en daardoor een versterkende of afzwakkende invloed op vertrouwen krijgt.

Moderatieanalyse (hoofdstuk 10) laat zien dat vertrouwensgeneigdheid de invloed van responsiviteit op vertrouwen zwak en negatief modereert. Voor mensen met weinig vertrouwensgeneigdheid is het effect van responsiviteit op vertrouwen relatief sterker, en bij hogere waarden van vertrouwensgeneigdheid het effect van responsiviteit op vertrouwen relatief kleiner. Wel is voor iedere waarde van responsiviteit het vertrouwen groter bij mensen die meer vertrouwensgeneigd zijn dan bij mensen die dat minder zijn. Ook de moderatieanalyses bevestigen nogmaals de uiterst beperkte tot afwezige invloed van vertrouwensgeneigdheid op vertrouwen in de gemeente.

### ***A.2. Institutioneel vertrouwen***

Waar vertrouwensgeneigdheid geen invloed op vertrouwen blijkt te hebben, ligt het voor de hand te veronderstellen dat institutioneel vertrouwen dat wel heeft. Als het vertrouwen in instituties in het algemeen hoog is, lijkt het logisch te veronderstellen dat dit invloed heeft op het vertrouwen in de eigen gemeente. Dit blijkt evenwel niet het geval te zijn: in de regressie- en modelanalyses (hoofdstukken 7 en 8) heeft institutioneel vertrouwen geen inbreng van betekenis. Institutioneel vertrouwen toont in 2016 wel een sterk bivariaat verband met het vertrouwen in de



gemeente zoals gemeten met een rapportcijfer; in 2014, met een schaal bestaande uit minder instituties, was die bivariate relatie zwak. Maar kennelijk geeft institutioneel vertrouwen geen unieke bijdrage van enige omvang aan de variantie in vertrouwen zodra ook beeldvorming en responsiviteit in het spel zijn. Daarmee is hypothese 4 (vertrouwensgeneigdheid en institutioneel spelen geen rol van betekenis bij het tot stand komen van vertrouwen in de lokale overheid) ook voor de tweede helft in bevestigende zin beantwoord.

Het modererende effect van institutioneel vertrouwen op de relatie responsiviteit → vertrouwen is net als bij vertrouwensgeneigdheid zwak negatief (hoofdstuk 10).

#### ***A.3., A.6., A.8., A.9.: Waarden, houding, cynisme, geluk***

Van alle getoetste persoonsgebonden antecedenten is een aantal waardengerelateerd of een weerspiegeling van hoe men in het leven staat: politiek cynisme (A.8.), de houding die men inneemt tegenover de overheid (A.9.), en waarden zoals politieke oriëntatie (A.3.), religiositeit (A.3.), en gezagsgetrouwheid/respect voor gezag (A.9.). Hoewel niet direct waardengerelateerd neem ik de mate waarin mensen tevreden zijn met hun bestaan, ofwel de mate waarin ze zich gelukkig voelen (A.6.), ook in dit bestek mee. Voor zover deze antecedenten al enige bivariate relatie van betekenis met vertrouwen hebben, blijft daar in regressie- en modelanalyses (hoofdstukken 7 en 8) niets van over, met uitzondering van politiek cynisme. In 2016 droeg politiek cynisme in een regressieanalyse met alle antecedenten significant negatief bij aan het vertrouwen in de lokale overheid, maar was de sterkte van de bijdrage zeer beperkt, zeker in vergelijking met responsiviteit en beeldvorming. Alles bijeen kan de conclusie luiden dat waarden die mensen aanhangen of de wijze waarop zij in het leven staan, geen bijdrage van betekenis leveren aan het verklaren van het vertrouwen dat zij in hun gemeente hebben.

#### ***A.4., A.7.: Stereotypen en Emoties***

Kijkend naar de bivariate relaties tussen stereotypen respectievelijk emoties en het vertrouwen in de lokale overheid (hoofdstuk 7) kunnen we constateren dat beide potentiële antecedenten op een behoorlijk niveau met het vertrouwen correleren. Stereotypen in totaal, dus gecombineerde positieve en negatieve, correleren sterk met vertrouwen. Ook sterk, maar iets minder, correleren positieve stereotype beelden met het vertrouwen, en matig sterk (maar dicht bij sterk) de negatieve. Dit geldt voor zowel stereotypen over politici als over ambtenaren. Wat betreft emoties heb ik alleen voor positieve en negatieve emoties afzonderlijk naar het verband met vertrouwen gekeken. Daarbij bleek dat negatieve emoties sterk

negatief samenhangen met vertrouwen, en positieve emoties matig sterk positief. Waar bij de stereotypen de positieve het sterkste verband met vertrouwen hebben, zijn dat bij emoties de negatieve.

In regressieanalyses (hoofdstuk 7) dragen alleen de negatieve en positieve emoties significant bij aan de verklaarde variantie in vertrouwen (gemeten met een rapportcijfer). Stereotypen vallen weg als antecedent. In Model 5 bij de modelanalyses (hoofdstuk 8) zijn negatieve emoties en stereotypen opgenomen naast de antecedenten uit het originele model van Mayer et al. (1995). De resultaten zijn klip en klaar: ze hebben een verwaarloosbare invloed op het vertrouwen in de gemeente.

Meer in het algemeen: het lijkt niet uit te maken welke antecedenten je naast beeldvorming en responsiviteit in een model opneemt. Het zijn steeds slechts die twee die substantieel invloed hebben. Antecedenten anders dan beeldvorming en responsiviteit zijn ook tegen elkaar uitwisselbaar, zoals de nagenoeg identieke *f*-indices voor verscheidene modellen laten zien.

### ***A.5. Demografische factoren***

Demografische variabelen in brede zin, naast leeftijd, opleiding, geslacht en inkomen ook woonduur en werken voor de overheid, hebben in alle onderzochte jaren geen relatie met vertrouwen van enig belang in de lokale overheid en dragen ook niet bij aan de verklaarde variantie in dat vertrouwen. Dit is opmerkelijk, omdat in veel sociaalwetenschappelijk onderzoek deze factoren wel een vaak behoorlijke invloed hebben. Hoewel in de literatuur wisselende relaties van demografische factoren met vertrouwen (vaak in andere contexten) worden gevonden (Tabel 3.2), zijn de analyses in dit proefschrift met samples die op uiteenlopende wijze tot stand kwamen, steeds consistent.

## **B. Endogeen**

### **B.1. Relationeel**

#### **B.1.1. Welwillendheid**

##### ***B.1.1.2.+1. Responsiviteit/Welwillendheid***

Responsiviteit, als de vorm van welwillendheid die in de overheidscontext het meest relevant is, blijkt in alle analyses keer op keer een van de twee factoren die vertrouwen in de lokale overheid het best verklaren. Het gaat erom of de overheid weet wat de inwoners willen en daar ook naar handelt (dat alles in de perceptie van de inwoners). Hypothese 3 (van alle antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid zijn responsiviteit (welwillendheid) en beeldvorming (bestuurlijke com-

petentie) de belangrijkste) krijgt wat responsiviteit betreft een overtuigend bevestigend antwoord op basis van de analyses in het toetsende deel van het onderzoek.

#### ***B.1.1.3. Betrokkenheid/participatie en inspraak/raadpleging***

Betrokkenheid blijkt statistisch niet te onderscheiden van responsiviteit (hoofdstuk 8), maar heeft een sterke relatie met vertrouwen (hoofdstuk 7). In de analyses van deel 3 maakt betrokkenheid/participatie daarom deel uit van het brede responsiviteitsantecedent. Inspraak/raadpleging is wel te onderscheiden van responsiviteit en heeft eveneens een sterke band met vertrouwen. In regressieanalyses blijkt de waardering van de gemeentelijke inspraakmogelijkheden echter significant *negatief* bij te dragen aan vertrouwen, zij het niet erg sterk. De bijdrage van inspraak/raadpleging aan zowel beeldvorming als responsiviteit is in regressieanalyses significant positief, zoals je ook zou verwachten. De reden voor de negatieve bijdrage aan vertrouwen is niet op voorhand duidelijk, maar kan te maken hebben met interactie-effecten met andere antecedenten (hoewel die interacties met dezelfde antecedenten niet optreden in de regressies met responsiviteit en beeldvorming als afhankelijke variabele).

#### ***B.1.1.4. Vertrouwen van de overheid in de burger (zoals waargenomen door de burger)***

Het vertrouwen dat de gemeente in de beleving van de inwoners in hen heeft, correleert in 2016 sterk met het vertrouwen van de inwoners in de gemeente (hoofdstuk 7). Dit levert echter geen significante bijdrage aan de verklaarde variantie in regressieanalyses (hoofdstuk 8). Maar: het vertrouwen van de gemeente in de inwoners, zoals waargenomen door die inwoners, draagt wel als belangrijkste factor bij aan de verklaarde variantie in responsiviteit (hoofdstuk 9). Dat het vertrouwen van de gemeente in de inwoners geen significante unieke bijdrage levert aan de verklaarde variantie in het vertrouwen in de lokale overheid, zal het gevolg zijn van de overheersende rol van responsiviteit. Inhoudelijk is er een sterke verwantschap tussen de samenstellende items van responsiviteit en die van vertrouwen in de burger; een overheid met vertrouwen in de burger stelt zich open voor diens inbreng en is dus responsief.

#### ***B.1.1.5. Contacten***

Contacten zijn op twee manieren bekeken: de ervaring van inwoners met contacten met de gemeente, en de frequentie van contacten. De ervaring correleert in 2014 tot en met 2016 (in 2013 niet gemeten) sterk met vertrouwen. Het item maakte deel uit van beeldvormingsschalen, waardoor een zelfstandige bijdrage aan vertrouwen

in de regressieanalyses niet is onderzocht. De hoeveelheid contacten, alleen onderzocht in 2016, correleert slechts zwak met vertrouwen en levert geen bijdrage aan verklaarde variantie in regressieanalyses (hoofdstukken 7 en 8). Het contact hebben (gehad) met de gemeente lijkt derhalve voor de mate van vertrouwen geen verschil te maken. De kwaliteit van de contacten daarentegen maakt deel uit van de beeldvorming en heeft daarmee invloed op het vertrouwen.

### B.1.2. Integriteit

De literatuur laat zien dat integriteit belangrijk is als het om vertrouwen gaat. Het maakt deel uit van alle aan de literatuur ontleende vertrouwensmodellen in dit boek en diverse eerder besproken onderzoeken onderstrepen het belang van dit antecedent. De analyses in de exploratieve en de toetsende onderdelen van mijn onderzoek laten steeds sterke bivariate relaties zien tussen integriteit en vertrouwen in de gemeente. Toch kan integriteit in de modellen achterwege blijven: de toetsing van de modellen maar ook de regressieanalyses tonen een verwaarloosbare invloed van integriteit op vertrouwen in de lokale overheid (hoofdstukken 7 en 8). Integriteit heeft een sterk verband met zowel beeldvorming als responsiviteit, waardoor geen zelfstandige rol voor integriteit resteert in de modellen en regressies. Een opvallende bevinding is dat integriteit in de modelanalyses, ongeacht het model, nauwelijks invloed heeft op vertrouwen, maar wel sterk correleert met alle andere antecedenten.

De in hypothese 2 verwoorde verwachting dat integriteit geen afzonderlijk te onderscheiden antecedent is voor vertrouwen in de lokale overheid in het best passende vertrouwensmodel, krijgt in de analyses een bevestiging.

Kennelijk is een bestuurlijk competente en responsieve gemeente voor inwoners min of meer per definitie een integere gemeente. Dat is anders dan bij interpersoonlijk vertrouwen: je kunt een garagehouder heel competent vinden, maar tegelijkertijd ook niet-integer (bijvoorbeeld doordat hij/zij ook *niet* uitgevoerde werkzaamheden in rekening brengt). Een bestuurlijk competente gemeente daarentegen móet wel integer zijn, want is anders niet competent. Integriteit is in deze redenering in het geval van de lokale overheid een kernbestanddeel van competentie. Op dezelfde manier hangt integriteit samen met responsiviteit: als de gemeente luistert naar inwoners en daar op correcte wijze naar handelt, is dat een uiting van integer handelen. Dit bij elkaar maakt het onderscheiden van integriteit als afzonderlijk betrouwbaarheidsbestanddeel (in de zin van het model van Mayer et al. (1995)) overbodig.

## B.2. Instrumentele antecedenten

### B.2.1. Competentie

#### ***B.2.1.1.+2.+4. Competentie, Competentie politici, Beeldvorming, Reputatie***

Competentie blijkt statistisch niet te onderscheiden van beeldvorming en voor reputatie geldt hetzelfde (hoofdstuk 8). Kennelijk heeft het beeld dat men van de gemeente heeft te maken met de reputatie van de gemeente (wat men over de gemeente hoort of leest) en dat staat in verband met (of bepaalt wellicht) de inschatting die men maakt van de (bestuurlijke) competentie van de gemeente. Zoals PytlikZillig et al. (2016) ook constateren kunnen concepten of constructen *theoretisch* van elkaar te onderscheiden zijn, terwijl dat *statistisch* niet lukt. Dat roept dan de vraag op in hoeverre een te maken onderscheid zinvol is. Omdat de verwevenheid van beeldvorming, reputatie en (de perceptie of inschatting van) competentie te beredeneren en verdedigen valt, heb ik in dit onderzoek de drie gecombineerd tot één beeldvormingsconcept. In de modellen nam dat de plaats in van betrouwbaarheidscomponent competentie. De reputatieliteratuur legt een relatie tussen reputatie en het betrouwbaarheidskenmerk competentie (Connolly & Bannister, 2007; Doney & Cannon, 1997; Lee & Turban, 2001; López-López et al., 2018), wat deze substitutie mede rechtvaardigt. Zoals eerder besproken, ontbreekt bij inwoners veelal directe kennis over het bestuur terwijl juist bij instituties als vertrouwensobject veel meer informatie nodig is om competentie te kunnen vaststellen dan bij individuele personen (Theiss-Morse et al., 2015). Reputatie is, bij gebrek aan die directe kennis, vaak de enige manier om betrouwbaarheid vast te stellen (Urbano et al., 2013). Zoals uit de factoranalyses blijkt waarin competentie en reputatie op één factor (beeldvorming) samenvallen, zijn reputatie en competentie in het geval van de lokale overheid zo verweven dat het onderscheiden ervan statistisch niet mogelijk is. In mijn ogen is het ook inhoudelijk niet zinvol het onderscheid te maken, als de inschatting van competentie in hoge mate berust op de reputatie van het vertrouwensobject.

Beeldvorming blijkt zeer sterk te correleren met vertrouwen in alle analyses, zowel in deel 2 als deel 3, en ook een sterke voorspeller te zijn (naast responsiviteit) van vertrouwen in de lokale overheid. Ook wat betreft beeldvorming is hypothese 3 (van alle antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid zijn responsiviteit (welwillendheid) en beeldvorming (bestuurlijke competentie) de belangrijkste) dus bevestigd.

Een gemeente die de reputatie heeft bestuurlijk competent te zijn, is tegelijkertijd ook een integere gemeente. Zie hierboven onder B.1.2. Dat is anders dan bij interpersoonlijk vertrouwen, maar maakt het mogelijk integriteit als antecedent uit de vertrouwensmodellen voor de lokale overheid te schrappen.

### **B.2.1.3. Mediagebruik**

Verschillende vormen van mediagebruik zijn in 2016 uitgebreid gemeten, maar het mediagebruik van burgers levert, als er al sprake is van een significant verband, geen bijdrage van betekenis aan vertrouwen in de gemeente. Opvallend genoeg maakt ook het al dan niet lezen van gemeentelijke informatie in het huis-aan-huisblad niet uit voor het vertrouwen dat mensen hebben in hun lokale overheid. Ook interesse in gemeentepolitiek doet er niet toe, net zo min als nieuwsconsumptie in het algemeen. Dit is een opvallend resultaat, omdat vertrouwen niet mogelijk is zonder enige kennis van het object van vertrouwen (onder andere Lewis & Weigert, 1985b). Zonder kennis is er sprake van blind vertrouwen. Een alternatief voor kennis zou kunnen schuilen in vooroordelen of algemene beelden. De regressie- en modelanalyses (hoofdstukken 7 en 8) hebben die optie voor een deel uitgesloten, in die zin dat stereotype beelden en de houding tegenover de overheid geen grote rol spelen bij het vertrouwen dat men heeft in de lokale overheid, en ook niet bij het ontstaan van de beeldvorming. De kennis berust, gezien de grote rol van beeldvorming, primair op de reputatie van de gemeente: het beeld dat men in de gemeenschap van de gemeente heeft. En dat hoeft niet per sé een correct beeld te zijn...

### **B.2.1.5. Prestaties**

De literatuur komt tot nogal wisselende conclusies als het gaat om de relatie tussen prestaties van de overheid en het vertrouwen in diezelfde overheid. Dat komt mede doordat prestaties van onderzoek tot onderzoek verschillend worden gedefinieerd en er ook veel verschillende soorten prestaties te onderkennen zijn, maar tevens doordat factoren als verwachtingen over prestaties een verstorende invloed kunnen hebben (Bouckaert & Van de Walle, 2003). En dan is het ook nog mogelijk onderscheid te maken tussen de concrete output en het proces dat tot die output leidt (Bouckaert et al., 2002). Een belangrijke procesvariabele is de responsiviteit van de overheid, en het belang daarvan is in dit onderzoek steeds opnieuw gebleken. Tot slot is nog een belangrijk probleem bij onderzoek naar tevredenheid van overheidsprestaties dat goede prestaties vaak niet opvallen, maar slechte wel. Daardoor kan een eenzijdig beeld ontstaan (Yang & Holzer, 2006). Literatuurstudies naar onderzoeken over de relatie tussen vertrouwen en prestaties lieten zien dat er geen directe en erg sterke relatie is tussen (betere) dienstverlening en vertrouwen in de overheid (Sims, 2001; Heintzman en Marson, 2005).

In de analyses van alle databestanden in dit onderzoek kwamen diverse soorten prestaties van de gemeente aan bod. Verreweg de meeste prestaties hebben hooguit een matig sterk verband met vertrouwen, en dragen in regressieanalyses niet significant bij aan de verklaarde variantie in vertrouwen. Een uitzondering zijn

bestuursgerelateerde prestaties. De besteding van het belastinggeld, bij uitstek een prestatie van het bestuur, correleert sterk met het vertrouwen in drie van de onderzochte jaren (2013, 2014, 2016) en bijna sterk in het vierde (2015), en draagt significant bij aan de verklaarde variantie in vertrouwen in een aantal regressieanalyses. Ook de perceptie van de kwaliteit van het bestuur, op te vatten als een oordeel over de prestaties van het bestuur, correleert steeds sterk met vertrouwen en draagt in 2015 significant bij aan de verklaarde variantie in vertrouwen (in andere jaren niet als zelfstandige variabele in de regressieanalyses betrokken).

Model 4 (hoofdstuk 8) bevatte als antecedent van vertrouwen in de lokale overheid het instrumenteel vertrouwen. Instrumenteel vertrouwen heeft betrekking op de (beleids-)prestaties van de overheid. Instrumenteel vertrouwen levert evenwel vrijwel geen bijdrage aan het vertrouwen. Dus (beleids-)prestaties tonen weinig invloed.

De analyses in dit proefschrift ondersteunen de bevindingen in de literatuur dat prestaties, voor zover ze al een rol spelen bij vertrouwen in de lokale overheid, dat heel beperkt doen. Een belangrijke conclusie is dat alleen prestaties die direct te koppelen zijn aan het gemeentebestuur significant bijdragen aan vertrouwen, maar dat het effect in het niet valt vergeleken bij dat van responsiviteit en beeldvorming. Kennelijk is de proceskant van overheidsprestaties (responsiviteit) aanzienlijk belangrijker dan de prestatie zelf.

#### ***B.2.1.7.+6. Transparantie, (zichtbaarheid) gemeenteraad, voorspelbaarheid***

Transparantie van de gemeente, in de zin van de kwaliteit van gemeentelijke informatie en het gemak waarmee gemeentelijke informatie kan worden gevonden, heeft een (op de grens van) sterk verband met het vertrouwen: meer transparantie betekent meer vertrouwen. In de regressieanalyse van 2016 draagt transparantie significant bij aan de verklaarde variantie in vertrouwen, maar is die bijdrage het kleinst van alle variabelen. Transparantie kan een indicatie voor voorspelbaarheid zijn, in die zin dat het gedrag van een transparante gemeente beter voorspelbaar is. Met de constatering dat transparantie een relatie met vertrouwen heeft, maar daar weinig uniek aan bijdraagt, is de discussie of voorspelbaarheid deel zou moeten uitmaken van de betrouwbaarheidsfactoren niet definitief beslecht, maar is wel aannemelijk dat voorspelbaarheid als het om de lokale overheid gaat geen grote rol in het ontstaan van vertrouwen speelt.

Wie tevreden is over zijn of haar vertegenwoordiging door de raad, heeft ook meer vertrouwen in de gemeente (sterk verband). Voor tevredenheid over de zichtbaarheid van de raad geldt hetzelfde, met een verband op de grens van sterk. Maar geen van beide draagt significant bij aan verklaarde variantie in vertrouwen in de regressieanalyses.

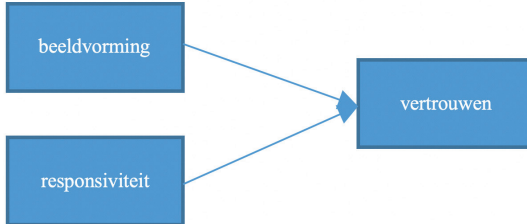
### B.2.1.8 Onveiligheid

Waar je zou verwachten dat een oordeel over de (on)veiligheid van de buurt invloed op het vertrouwen in de gemeente zou hebben, ondersteunen de analyseresultaten (hoofdstuk 7) deze veronderstelling niet.

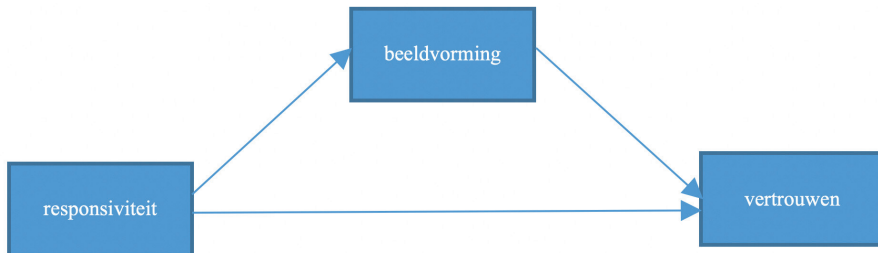
### Modellen

Aan de vertrouwensliteratuur viel in hoofdstuk 3 een aantal modellen te ontleen (zie figuren 3.1 tot en met 3.4) en op basis van de exploratieve analyses in deel 2 konden daar nog een basismodel (bestaande uit alle geïdentificeerde kansrijke antecedenten plus demografische variabelen) en een realistisch(er) model (Figuur 5.1) worden toegevoegd. De analyses in deel 3 maakten duidelijk dat alle modellen verenigbaar zijn met de data, maar dat consequent responsiviteit en beeldvorming vrijwel alle verklaarde variantie voor hun rekening namen en dat de invloed van de andere antecedenten in de modellen nagenoeg of geheel nihil was. Daardoor resteren er twee modellen voor het ontstaan van vertrouwen in de lokale overheid: de modellen A en B uit figuren 11.1 en 11.2.

**Figuur 11.1:** Model A voor vertrouwen in de lokale overheid



**Figuur 11.2:** Model B voor vertrouwen in de lokale overheid



Model A van Figuur 11.1 is het model van Mayer et al. (1995), maar dan in vereenvoudigde vorm, zonder integriteit en vertrouwensgeneigtheid, conform de hierboven besproken analyseresultaten. Dit model verklaart in een regressieanalyse



68% van de variantie in vertrouwen, en dat is nagenoeg evenveel als de 71% van het basismodel met alle 32 antecedenten (zie Tabel 7.6). Dit is veel verklaarde variantie, maar niet onrealistisch veel. De hoeveelheid verklaarde variantie in de modelanalyses met SEM is dat wel (ruim boven de 90%). Dat valt vrij zeker te wijten aan het formatieve karakter van vertrouwen in de te analyseren modellen. De noodzaak om bij dergelijke modellen in SEM met twee effectindicatoren te werken leidt, bij de in hoofdstuk 8 toegepaste effectindicatoren, tot onrealistisch veel verklaarde variantie. Maar omdat dit voor alle met SEM geanalyseerde modellen geldt, zijn de resultaten onderling goed met elkaar vergelijkbaar. Ze zijn bovendien in overeenstemming met de regressieanalyses: ook in de SEM-analyses hebben alleen responsiviteit en beeldvorming invloed van betekenis. De resultaten van zowel de regressie- als de modelanalyses in hoofdstukken 7 en 8 ondersteunen het Model A van Figuur 11.1. Hoewel de andere modellen ook met de data verenigbaar blijken, zijn die in vergelijking met Model A complexer. De voorkeur gaat dan uit naar het meest eenvoudige model.

In Model A, de vereenvoudigde versie van het standaardmodel van Mayer et al. (1995), hebben responsiviteit en beeldvorming onafhankelijk van elkaar invloed op vertrouwen in de gemeente. Gezien de onderlinge relatie tussen de twee (zie hoofdstuk 9) is Model B (Figuur 11.2) mogelijk realistischer. In dat model heeft responsiviteit rechtstreeks én via beeldvorming invloed op vertrouwen in de lokale overheid. De perceptie van de responsiviteit van de gemeente beïnvloedt dus zowel het vertrouwen als de beeldvorming, waarna ook de beeldvorming het vertrouwen beïnvloedt. Dit model past goed bij de data, zoals blijkt uit de mediatieanalyse in hoofdstuk 10. Persoonsgebonden variabelen hebben in complexere versies van dit model nauwelijks tot geen modererend effect op de relaties tussen responsiviteit, beeldvorming en vertrouwen.

Alternatieve varianten van Model B zijn denkbaar. Bijvoorbeeld met responsiviteit en beeldvorming omgewisseld. Ook dergelijke modellen kunnen bij de data passen. Bij het genoemde voorbeeld is dat inderdaad het geval (niet gepresenteerd in hoofdstuk 10). Verder onderzoek moet uitwijzen hoe de causale relaties daadwerkelijk verlopen. Model B is daarvoor een goed startpunt.

## **Resumerend**

De analyses in dit proefschrift tonen aan dat het veel gebruikte vertrouwensmodel van Mayer et al. (1995) kan worden vereenvoudigd door weglating van het persoonsgebonden antecedent vertrouwensgeneigdheid en de betrouwbaarheidscomponent integriteit. Er resteren dan twee componenten van betrouwbaarheid die samen het vertrouwen in de lokale overheid verklaren: welwillendheid, in de

vorm van de perceptie van responsiviteit, en competentie, in de vorm van de perceptie van bestuurlijke competentie (beeldvorming). De perceptie van bestuurlijke competentie berust vooral op reputatie en minder op daadwerkelijk waargenomen competentie. Toekomstig onderzoek moet aanvullend inzicht geven in hoe de relaties tussen responsiviteit, beeldvorming en vertrouwen in causaal opzicht verlopen, en hoe de percepties van responsiviteit en bestuurlijke competentie (beeldvorming) tot stand komen.

Met de bovenstaande resultaten uit alle analyses kan ik nu de onderzoeksvragen beantwoorden.

### **Zijn er persoonsgebonden antecedenten voor vertrouwen in de lokale overheid?**

In zowel de regressieanalyses als de diverse modelanalyses blijkt consequent dat alleen de niet-persoonsgebonden antecedenten beeldvorming en responsiviteit in substantiële zin een rol spelen als het gaat om het verklaren van vertrouwen in de lokale overheid. Dat wil overigens niet zeggen dat andere mogelijke antecedenten geen relatie met dat vertrouwen hebben. Er zijn diverse variabelen die biviaat sterk, of behoorlijk sterk, met vertrouwen correleren maar vervolgens wegvallen in de regressie- en modelanalyses.

Het antwoord op de onderzoeksvraag *Zijn er persoonsgebonden antecedenten voor vertrouwen in de lokale overheid?* is daarom voorzichtig negatief: geen. Er is weliswaar een persoonsgebonden variabele met een sterke correlatie met vertrouwen, namelijk politiek cynisme, maar in het kader van de toetsing van een vertrouwensmodel of in een regressieanalyse blijkt die niet of nauwelijks uniek bij te dragen aan de variantie in dat vertrouwen. Het is opvallend dat zelfs persoonsgebonden antecedenten die te linken vallen aan de overheid en op zich goed correleren met vertrouwen in de overheid (stereotypen, emoties, houding), zo weinig effect hebben als er ook andere antecedenten in het spel zijn.

### **Welke niet-persoonsgebonden antecedenten bepalen het vertrouwen van burgers in de lokale overheid?**

Het antwoord is hierboven bij de vraag over de persoonsgebonden antecedenten al gegeven: responsiviteit en beeldvorming. Bij responsiviteit gaat het om de perceptie van een overheid die luistert naar de inwoners en vervolgens daarnaar handelt. Bij beeldvorming handelt het om de waargenomen reputatie van bestuurlijke competentie (of: de perceptie van een op een kundige en democratische wijze bestuurd gemeente, mogelijk vooral berustend op reputatie). Responsiviteit en beeldvorming nemen vrijwel exclusief de verklaarde variantie in vertrouwen in regressie- en modelanalyses voor hun rekening. Andere antecedenten zijn niet nodig om ver-

trouwen in de gemeente te verklaren. Al die andere antecedenten samen kunnen hooguit ongeveer evenveel verklaarde variantie voor hun rekening nemen, maar dan hebben we het over een enorm aantal (ongeveer dertig) antecedenten.

Bij competentie en welwillendheid conform Mayer et al. (1995) gaat het per definitie om *percepties* die de vertrouwende heeft van het object van vertrouwen. De vertrouwende schat in hoe het staat met de competentie en de welwillendheid, of het nu gaat om personen of instituties. In de context van lokale overheid geldt hetzelfde: inwoners hebben een beeld van de gemeente, bestaande uit de waargenomen competentie (of liever: de reputatie op dat vlak), en zij hebben eveneens een beeld van hoe responsief de gemeente is. Nieuw ten opzichte van andere contexten waarin het model van Mayer et al. (1995) getoetst is, is dat alleen deze twee percepties een rol van betekenis spelen, en een andere perceptie, die van de integriteit, niet, en de persoonsgebonden factor, de vertrouwensgeneigdheid, ook niet. Wat betreft integriteit kan de conclusie zijn dat dit, anders dan bij interpersoonlijk vertrouwen, waarschijnlijk onlosmakelijk deel uitmaakt van zowel competentie (beeldvorming) als welwillendheid (responsiviteit): een bestuurlijk competente en responsieve lokale overheid is per definitie ook integer.

Het vertrouwen in de lokale overheid berust volledig op percepties. Antecedenten die niet met percepties te maken hebben, waaronder leeftijd, geslacht, opleiding en waardenpatronen, hebben volgens de vele analyses in dit proefschrift consequent geen relatie van enige betekenis met vertrouwen. Dat biedt aanknopingspunten als het vertrouwen in de overheid bevorderd moet worden, waarover hieronder meer.

### **Hoe verhouden de antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid zich onderling?**

De derde subvraag was: *Hoe verhouden de antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid zich onderling?* Daarover valt op basis van alle analyses ook iets te zeggen.

De twee verreweg belangrijkste antecedenten, beeldvorming en responsiviteit, correleren onderling hoog, en dat geldt voor de diverse operationalisering van die antecedenten. Het is aannemelijk (zie ook hoofdstukken 9 en 10) dat de perceptie van een responsieve overheid mede het beeld bepaalt van een competente overheid. Responsiviteit blijkt een belangrijk antecedent van beeldvorming te zijn (maar ook, in mindere mate, omgekeerd); dat is (mede) een verklaring voor de sterke relatie tussen beeldvorming en responsiviteit. Die is niet zo groot dat ze elkaar kunnen vervangen of dat je moet spreken van multicollineariteit, maar de onderlinge relatie verdient verdere aandacht in toekomstig onderzoek. Het gaat hoe dan ook om twee concepten die nauw verwant zijn en dicht bij elkaar liggen. Het feit dat er in mijn onderzoek veel items zijn die zowel sterk met beeldvorming

als met responsiviteit verband houden (en daarom buiten de schalen voor beide concepten zijn gehouden), is daar een extra aanwijzing voor.

De andere variabelen die een sterke bivariate correlatie hebben met vertrouwen, correleren ook hoog met zowel beeldvorming als responsiviteit. Alle onderzochte variabelen die matig of sterk met vertrouwen samenhangen, correleren onderling significant en in de meeste gevallen behoorlijk sterk (zie hoofdstuk 7), maar leveren, indien in samenhang met beeldvorming en responsiviteit bekeken, nauwelijks een bijdrage aan verklaarde variantie in het vertrouwen (hoofdstukken 7 en 8). Mogelijk echter bepalen ze wel mede het beeld (de reputatie) van de gemeente en de indruk die mensen hebben van de responsiviteit van de lokale overheid. Een analyse van de antecedenten van beeldvorming en responsiviteit kan helpen daar meer inzicht in te krijgen. Een korte samenvatting van de resultaten (zie verder hoofdstuk 9):

- Beeldvorming wordt primair bepaald door het oordeel over de integriteit, responsiviteit en transparantie van de gemeente. Een positief beeld van de lokale overheid gaat samen met een integere gemeente die burgers mee laat praten, die positieve emoties oproept, open is en over competente politici beschikt die het belastinggeld goed besteden.
- Inwoners vinden de gemeente responsief als zij zien dat de gemeente vertrouwen in haar inwoners heeft, voldoende inspraak- en participatiemogelijkheden biedt, en een gunstige reputatie heeft/bestuurlijk competent is (goed scoort op beeldvorming). Waar een burger politiek cynisch is, is zijn of haar oordeel over de responsiviteit van de gemeente minder gunstig.

Bij de regressieanalyses met beeldvorming respectievelijk responsiviteit als afhankelijke variabelen moest ik mij beperken tot de beschikbare onafhankelijke variabelen, en die waren allemaal gemeten omdat het mogelijke antecedenten van vertrouwen waren. Bij verder onderzoek kan het lonen om gericht te zoeken naar potentiële andere en meer specifieke antecedenten van beeldvorming en responsiviteit.

Responsiviteit kan de beeldvorming (mede) bepalen, maar omgekeerd kan de reputatie van de gemeente ook de perceptie van de mate van responsiviteit (mede) bepalen. En beide kunnen worden bepaald door één of meer andere factoren. Een plausibel model is dat waarin responsiviteit rechtstreeks en via beeldvorming als mediator het vertrouwen in de lokale overheid bepaalt. De data van 2016 laten zien dat in dit model zowel het directe als het indirecte pad een vergelijkbare bijdrage aan de verklaarde variantie leveren (hoofdstuk 10). Modererende variabelen als vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen voegen daar weinig tot niets

aan toe. Hoewel beeldvorming als mediator voor de relatie responsiviteit → vertrouwen voor mij waarschijnlijker is dan omgekeerd responsiviteit als mediator voor de relatie beeldvorming → vertrouwen, zijn beide denkbaar en op basis van de data mogelijk. Verder onderzoek is nodig om de relaties tussen beeldvorming, responsiviteit en vertrouwen, en dan met name hoe de causaliteit verloopt, in kaart te brengen.

### **Verschillen tussen de gemeenten**

Het vergelijken van gemeenten kan eveneens licht werpen op de onderlinge verhouding tussen de antecedenten (hoofdstuk 8). De zes Drechtstedengemeenten verschillen statistisch significant op een groot aantal van de antecedenten uit het basismodel. De sterkte van die verschillen is echter uiterst zwak, waardoor de gevonden verschillen weinig praktische betekenis hebben. Het algemene beeld dat uit de verschillen, en met name de richting ervan, oprijst is een bevestiging van het verschil dat tussen de gemeenten in vertrouwen bestaat: gemeenten waarin de bewoners meer vertrouwen hebben, onderscheiden zich ook op andere punten in positieve zin van de overige gemeenten, en omgekeerd.

Bij de modelanalyses voor de afzonderlijke gemeenten laten de gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten voor de antecedenten zien dat het per gemeente verschilt in welke mate een bepaald antecedent van belang is voor het vertrouwen van de inwoners. Vooral de onderlinge verhouding tussen responsiviteit en beeldvorming verschilt, maar ook de invloed van bijvoorbeeld integriteit. Met name het feit dat de modellen in de afzonderlijke gemeenten vrijwel steeds passend blijken, maakt het aannemelijk dat de modellen niet specifiek gelden voor een bepaalde gemeente maar voor de Drechtsteden en waarschijnlijk voor alle Nederlandse gemeenten.

### **Metten van vertrouwen**

De vierde subvraag van mijn onderzoek luidde: *Wat is een goede manier om vertrouwen in de lokale overheid te meten en analyseren?*

In de analyses van de 2016-data, besproken in deel 3, heb ik gebruik gemaakt van twee maten voor vertrouwen in de lokale overheid: een rapportcijfer voor het vertrouwen in de gemeente, en een schaal voor vertrouwen, samengesteld uit vier items:

1. De gemeente komt haar afspraken na.
2. De intentie van de gemeente is in principe goed.
3. De gemeente houdt rekening met mijn belang.
4. De gemeente is vaardig in het besturen.

Mijn voorkeur ging op voorhand uit naar het gebruiken van een rapportcijfer. Daarbij stuur je de respondent niet door zelf een invulling aan vertrouwen te geven, het oordeel is gebaseerd op wat de burger onder vertrouwen verstaat. Tevens verminder je het *common method*-effect dat optreedt als zowel de afhankelijke als onafhankelijke variabelen uit likertschalen bestaan. De correlaties en verklaarde variantie zijn dan te hoog (zie hoofdstuk 6).

Een ander nadeel van het gebruik van een schaal is, dat je antecedenten van vertrouwen opneemt in de meting van vertrouwen. In de schaal die ik gebruik heb zitten items die iets zeggen over competentie, welwillendheid, responsiviteit en integriteit. Het is dan niet raar als je vervolgens, in de zoektocht naar antecedenten, correlaties vindt met precies de antecedenten die al in de vertrouwensschaal zijn vertegenwoordigd.

Natuurlijk kunnen ook aan het gebruik van meting met één vraag nadelen kleven, bijvoorbeeld onzekerheid over de betrouwbaarheid van die vraag. Daar is onderzoek naar gedaan (Bergkvist en Rossiter, 2007; Diamantopoulos et al., 2012; Gardner et al., 1998; Wanous et al., 1997). De conclusie daaruit is kort gezegd (zie hoofdstuk 4 voor een uitgebreidere bespreking) dat het gebruik van een enkele vraag onder bepaalde condities is toegestaan. Voor een met vertrouwen vergelijkbaar concept als *geluk* is empirisch vastgesteld of een enkele vraag het concept net zo goed meet als een serie vragen, en dat blijkt het geval te zijn (Veenhoven, 2008b).

In de correlatieanalyses in hoofdstuk 7 bleek dat het rapportcijfer voor vertrouwen en de vertrouwensschaal met dezelfde antecedenten correleren, maar dat de correlaties tussen de schaal en de antecedenten op een enkele uitzondering na consequent iets hoger waren dan die tussen het rapportcijfer en de antecedenten (Tabellen 7.1 en 7.2). Dat klopt met de verwachting dat er een *common method*-effect optreedt als je twee schalen met elkaar correleert.

Regressieanalyses met respectievelijk het rapportcijfer en de vertrouwensschaal als afhankelijke variabele (hoofdstuk 7) leverden vergelijkbare resultaten op, in de zin dat steeds responsiviteit en beeldvorming als verreweg de belangrijkste verklarende variabelen naar voren kwamen. Bij de gering maar wel significant bijdragende antecedenten traden wel verschillen op tussen beide methoden.

Mijn voorkeur voor het rapportcijfer krijgt met deze resultaten een bevestiging. Bemoedigend is wel dat de correlatiepatronen voor het rapportcijfer en de schaal vrijwel identiek zijn, maar zoals gezegd in het geval van de schaal met hogere waarden.

Het formatieve karakter van vertrouwen levert hoofdbrekens op bij het gebruiken van SEM als analyse-instrument. Formatieve modellen zijn in SEM per definitie alleen maar geïdentificeerd te krijgen als er twee effectindicatoren aan worden

toegevoegd (onder meer Kline, 2016; zie verder hoofdstuk 8). In mijn onderzoek betekende dit dat ik zowel gebruik van het rapportcijfer als de schaal voor vertrouwen moest maken. Dit leidde tot buitengewoon hoge percentages verklaarde variantie in vertrouwen. Analyses van dezelfde modellen met data uit 2014 en 2015, waarvoor andere vertrouwensschalen beschikbaar waren (die niet het probleem van contaminatie met de antecedenten kenden<sup>28</sup>) leverden aanmerkelijk lagere percentages verklaarde variantie op. Achteraf gezien is het jammer dat voor 2016 geen schaal als in 2014 en 2015 beschikbaar is. Het voelde een beetje als overkill om die ook in de enquête op te nemen, naast het rapportcijfer en de nieuwe schaal, maar met de kennis van nu was het wel handig geweest. Naast de effectindicatoren kan ook de betere meting van responsiviteit en beeldvorming in 2016 hebben bijgedragen aan meer verklaarde variantie (zowel in de regressie- als de modelanalyses).

Omdat alle analyses voor 2016 in SEM met dezelfde twee effectindicatoren zijn gedaan, zijn de resultaten van die analyses onderling goed vergelijkbaar. De resultaten ondersteunen die van de regressieanalyses: zowel in de model- als de regressieanalyses blijken slechts twee antecedenten een sterke relatie te hebben met vertrouwen in de gemeente en dragen de overige nauwelijks tot niet bij aan verklaarde variantie. Dat de hoeveelheid verklaarde variantie in de regressieanalyses (anders dan bij de modelanalyses) realistisch is, wordt bevestigd door een vergelijkbaar onderzoek naar tevredenheid over de lokale overheid door Boogers (2012 en 2013). Eigenaardigheden van de data kunnen daardoor als mogelijke oorzaak van veel verklaarde variantie worden uitgesloten.

Bij analyses met SEM is de keus aan de orde tussen het gebruiken van alle afzonderlijke items of het combineren van items tot pakketjes en/of schalen. Theoretisch bestaat er, als er sprake is van ééndimensionale (latente) variabelen, een voordeel bij het gebruik van pakketjes items. Binnen die pakketjes worden meetfouten in meer of mindere mate weggemiddeld, en ook de precisie neemt toe, in de zin dat de meetschaal een fijnere gradatie krijgt (je beschikt over meer waarden tussen de maximale en minimale). Voor schalen geldt hetzelfde voordeel, maar omdat er dan geen sprake meer is van latente variabelen vervallen de foutcomponenten in de modellen en is er in feite sprake van padanalyse (zie hoofdstuk 6).

In mijn analyses (hoofdstuk 8 en Appendix F) bleek dat het gebruik van zowel pakketjes als schalen leidde tot goed bij de data passende modellen. Bij het gebruik

---

28 Die schaal bestond in 2015 uit één item, waarin gevraagd werd naar de mate van vertrouwen in de gemeente, met vier antwoordcategorieën, van geen vertrouwen tot volledig vertrouwen; in feite dus een grovere versie van het rapportcijfer. In 2014 bestond de schaal uit het gemiddelde van de vraag naar het vertrouwen in respectievelijk de gemeenteraad, het college van B&W en de ambtenaren, met dezelfde vier categorieën. De vraag naar het rapportcijfer was in alle jaren hetzelfde.

van losse items was dat niet het geval. Dit ondersteunt de verwachting vooraf dat pakketjes en schalen psychometrische voordelen hebben, wat tot uiting komt in beter passende modellen.

Als het mogelijk is om pakketjes te maken van items heeft die methode bij analyses zoals in dit onderzoek aan de orde waren de voorkeur, omdat je dan zowel over betere indicatoren beschikt als ook de foutencomponenten meeneemt in de modellen. Gebruik van schalen is een goed alternatief. Waarschijnlijk middel je in schalen nog net wat meer meetfouten weg.

Het antwoord op de vraag *Wat is een goede manier om vertrouwen in de lokale overheid te meten en analyseren?* is samengevat: meten van vertrouwen met een rapportcijfer is te verkiezen boven meten met een samengestelde schaal. Analyse van vertrouwen met SEM is mogelijk, maar vergt aandacht voor de keus van de effectindicatoren. Bij analyse met SEM wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van pakketjes items. Bij vervolgonderzoek kan het lonen om nog eens goed te kijken naar alternatieven voor de in het huidige onderzoek toegepaste effectindicatoren.

## **De hoofdvraag beantwoord**

Het antwoord op de hoofdvraag van het onderzoek, *Wat bepaalt de mate van vertrouwen dat burgers in hun lokale overheid hebben?*, behoeft na al het voorgaande nauwelijks nog toelichting: het vertrouwen in de lokale overheid wordt primair, voor het overgrote deel, bepaald door responsiviteit (het luisteren naar wat inwoners willen en daar naar handelen) en beeldvorming (bestuurlijke competentie, en met name de reputatie op dat vlak). Bij zowel responsiviteit als beeldvorming handelt het om percepties van de inwoners. Alle niet-perceptuele factoren blijken geen bijdrage van betekenis aan vertrouwen in de lokale overheid te leveren.

## **Wat heeft de wetenschap eraan?**

Het vertrouwensonderzoek in het algemeen is gebaat bij opnieuw een empirische onderbouwing van het model van Mayer et al. (1995), maar dan in een weinig onderzochte context, die van de lokale overheid. Het model past, toont dit onderzoek aan, ook in die context bij de data. Een belangrijke constatering is dat twee onderdelen van het model, vertrouwensgeneigdheid en integriteit, zonder bezwaar weggelaten kunnen worden. Andere modellen dan dat van Mayer, Davis en Schoorman passen net zo goed, en dat is vooral toe te schrijven aan de overheersende invloed van responsiviteit en beeldvorming (welwillendheid en competentie in het model van Mayer et al.); de overige antecedenten, ongeacht welke, hebben in alle modellen weinig invloed bij het verklaren van vertrouwen.



In de context van de lokale overheid kan op basis van de data geen keus worden gemaakt tussen de concurrerende modellen, omdat SEM alleen kan aangeven of een model past bij de data maar niet welk model ook feitelijk correct is. Echter: alle analyses bij elkaar leiden wel tot de conclusie dat alle besproken en onderzochte modellen zonder probleem kunnen worden vereenvoudigd tot een model waarin alleen beeldvorming en responsiviteit als antecedent voor vertrouwen in de lokale overheid zijn opgenomen: het model van Mayer et al. (1995), ontdaan van integriteit en vertrouwensgeneidheid. Modellen waarin responsiviteit en beeldvorming op elkaar inwerken zijn ook mogelijk, bijvoorbeeld een mediatiemodel zoals getoetst in hoofdstuk 10. Toekomstig onderzoek is nodig om duidelijk te maken welk model het meest realistisch is.

De resultaten houden stand in meerdere datasets, op basis van verschillende steekproeven, en met een operationalisering van antecedenten die tussen de onderzoeken op een aantal punten verschilt. Binnen dit proefschrift is er derhalve sprake van replicaties waarbij de resultaten onderling in hoge mate vergelijkbaar zijn. Dit geeft vertrouwen dat de gevonden verbanden geen toevalstreffers zijn.

Een in methodologisch opzicht interessante uitkomst van het onderzoek is de bevestiging van de waarde van het gebruiken van pakketjes items bij SEM-analyses. Door drie verschillende methoden te gebruiken (losse items, pakketjes items, en complete schalen als indicatoren) kon worden aangetoond dat pakketjes inderdaad tot betere passendheid van modellen leidt, en (enigszins verrassend) dat complete schalen nog iets betere resultaten opleveren. Ook bleek de bruikbaarheid van een rapportcijfer als indicator voor vertrouwen, ter vervanging van in vertrouwensonderzoek vaak gebruikte schalen. Het meten met een enkele indicator als het rapportcijfer voor vertrouwen levert resultaten op vergelijkbaar met die van een schaal voor vertrouwen, maar met een kleiner *common method*-effect.

Het formatieve karakter van de modellen voor vertrouwen brengt helaas beperkingen in de toepassing van SEM met zich mee. De noodzaak tot het gebruik van minimaal twee effectindicatoren heeft, zoals in dit onderzoek kon worden aangetoond, invloed op de uitkomsten, en dan met name het percentage verklaarde variantie in vertrouwen. De keus van effectindicatoren verdient daarom extra aandacht in toekomstig onderzoek. Maar de resultaten bleken voor het overige wel consistent met die van regressieanalyses, in de zin dat dezelfde antecedenten relevant waren.

## **Aanbevelingen voor vervolgonderzoek**

Zoals ieder onderzoek kent ook dit beperkingen. Die beperkingen geven aanleiding tot een aantal aanbevelingen voor vervolgonderzoek. Daarnaast roepen ook de

resultaten weer nieuwe vragen op die in een volgens onderzoek een antwoord kunnen krijgen.

De resultaten in dit proefschrift hebben betrekking op een geografisch specifiek deel van Nederland, namelijk de regio rond Dordrecht. Hoewel er geen aanleiding is om te veronderstellen dat de resultaten elders in Nederland anders zouden zijn, is het gewenst in vervolgonderzoek ook gemeenten in andere delen van het land te betrekken. Het feit dat de data van Zwijndrecht en de andere Drechtsteden passen bij de getoetste modellen, die aan internationaal onderzoek zijn ontleend, doet vermoeden dat de resultaten elders vergelijkbaar zullen zijn.

De operationalisering van de antecedenten is een punt van aandacht. Omdat beeldvorming en responsiviteit sterk met elkaar samenhangen en in factoranalyses veel items hoog op beide factoren laden, is het zaak bij vervolgonderzoek alert te zijn op mogelijke overlap en (voor zover mogelijk) het onderscheid nog wat verder aan te scherpen. Door meer items die redelijk hoog scoren op beide factoren te elimineren uit de schalen neemt de onderscheidendheid toe en de onderlinge correlatie af.

De schalen voor zowel responsiviteit als beeldvorming zijn lang, en de waarden voor Cronbachs  $\alpha$  zijn hoog. Dat biedt mogelijkheden voor inkorting van beide schalen tot nieuwe met een kleiner aantal items. Dat kan, behalve door het schrappen van dubbel ladende items, bijvoorbeeld met toepassing van de techniek van Van Engen (2018), die tien stappen beschrijft om op een goede manier lange schalen te verkorten.

Responsiviteit en beeldvorming zijn vormen van welwillendheid en competentie uit het model van Mayer et al. (1995). Responsiviteit is een gangbaar concept en behelst een voicevariant van welwillendheid. Bij beeldvorming gaat het om een variant op competentie: het gaat specifiek om *bestuurlijke* competentie (en niet de competentie in bijvoorbeeld dienstverlening), en dan met name de reputatie die de gemeente op dat terrein heeft. Maar verdere precisering en afbakening lijkt gewenst. Ook de relatie tussen integriteit en beeldvorming verdient aandacht. Het lijkt erop dat bestuurlijke competentie tevens integer handelen inhoudt. In regressie- en modelanalyses verdween de relatie tussen integriteit en vertrouwen in de gemeente zodra ook beeldvorming in de analyse werd betrokken. Er bleef met andere woorden geen zelfstandige rol voor integriteit meer over, ondanks de hoge bivariate correlatie met vertrouwen. Een verklaring hiervoor kan zijn dat in de ogen van inwoners een lokale overheid alleen competent is als deze tegelijkertijd ook integer werkt.

Het is interessant om meer in detail uit te zoeken wat leidt tot de perceptie van zowel bestuurlijke competentie als responsiviteit, gezien de afwezige impact van nieuwsconsumptie op vertrouwen. Als informatie over het gemeentelijk handelen

geen effect heeft op responsiviteit en beeldvorming, zijn er andere mechanismes in het spel. Een goede kandidaat is de reputatie van de gemeente, maar ook die berust ergens op. Verder onderzoek kan klaarheid brengen.

Aan het feit dat vertrouwen alleen formatief kan worden gemeten valt weinig te doen: dat is inherent aan het concept vertrouwen zoals vastgelegd in het model van Mayer et al. (1995). Dat maakt de keus voor effectindicatoren in SEM van groot belang. Het vermijden van overlap tussen de meting van antecedenten en die van vertrouwen is daarbij essentieel. In het huidige onderzoek was dit voor één van de effectindicatoren van vertrouwen niet (meer) te vermijden. Maar de analyse van enkele modellen met data van 2014 en 2015 laat zien dat er bruikbare alternatieven zijn voor de vertrouwensschaal van 2016 en daarmee voor de betreffende effectindicator. Overigens verdwijnt het probleem als het vertrouwensmodel op een andere manier wordt vormgegeven, bijvoorbeeld zoals in de mediatievariant (Figuur 11.2). Dan is er geen sprake meer van een formatief model, maar verdwijnt ook de aansluiting bij Mayer et al. (1995).

Hoewel in de analyses in dit proefschrift het risico op common method effecten zoveel mogelijk is beperkt door voor vertrouwen en de overige indicatoren verschillende meetmethodes te gebruiken (rapportcijfer versus likertschalen), is het effect niet volledig uit te schakelen zolang alle variabelen via een survey worden gemeten. Alleen door voor een andere methode te kiezen, bijvoorbeeld in de vorm van een experiment, is dat mogelijk. Met experimenten zijn ook de causale relaties beter te analyseren.

### **Wat hebben gemeenten eraan?**

Het onderzoek biedt aanknopingspunten voor praktische bruikbaarheid door gemeenten. Als responsiviteit en beeldvorming zo belangrijk zijn als het om vertrouwen in de gemeente gaat, moeten acties om het vertrouwen te vergroten aansluiten bij die twee antecedenten. Het meest grijpbare van die twee is responsiviteit. Maar ook de beeldvorming ofwel de reputatie is beïnvloedbaar. Omdat alleen percepties een rol spelen bij het ontstaan van vertrouwen, ligt de bal als het gaat om het verhogen van het vertrouwen primair bij de gemeentes zelf.

## Responsiviteit

Responsiviteit is het luisteren naar wat inwoners willen en daar vervolgens wat mee doen<sup>29</sup>. Dat betekent niet dat de gemeente dan ook altijd precies moet doen wat inwoners willen. De wens van de ene inwoner kan strijden met die van een ander, en ook praktische zaken als de beperkte beschikbaarheid van financiële middelen en het bestaan van wettelijke belemmeringen kunnen leiden tot een besluit niet tegemoet te komen aan verlangens van burgers. De gemeente moet in zo'n geval gemotiveerd aan de inwoner(s) uitleggen waarom aan hun wens niet of slechts gedeeltelijk kan worden voldaan.

De gemeente kan op verschillende manieren de fout ingaan, waardoor bij burgers de perceptie ontstaat dat de gemeente niet responsief is.

Responsiviteit begint bij heel basale zaken als het beantwoorden van brieven, e-mails, telefoontjes en berichten via sociale media. Regelmatig duiken berichten in de pers op over schrikbarende aantallen door gemeenten niet beantwoorde brieven, telefoontjes en e-mails. Ook lokale rekenkamers plegen de beantwoording van brieven en dergelijke dat nog al eens te onderzoeken en tot dezelfde conclusie te komen. De Nationale Ombudsman besteedt eveneens aandacht aan de communicatie tussen overheid en burger, zoals het digitaal verkeer tussen beiden (Nationale Ombudsman, 2011). En er is zelfs (op het moment van schrijven) een website die onderzoek doet naar de beantwoording van e-mail door gemeenten ([www.wijverdienenbeter.nl](http://www.wijverdienenbeter.nl)), eveneens met de conclusie dat er nog veel te verbeteren valt.

Het is buitengewoon verhelderend om te lezen wat inwoners desgevraagd zelf zeggen over wat de gemeente zou moeten verbeteren. Dat kwam aan de orde in de focusgroepen in het onderzoek van De Heer (2014), en ook de monitoren *Communicatie en Bestuur* van het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD) bevatten daar altijd een open vraag naar. Het OCD rapporteert daar slechts samenvattend over, maar het lezen van de antwoorden zelf maakt ook de emotie erachter invoelbaar. De *Monitor Communicatie en Bestuur Zwijndrecht 2017* (Onderzoekcentrum Drechtsteden, 2017) kwam te laat uit om verder nog in mijn onderzoek te betrekken, maar nog net op tijd om inzage te krijgen in de reacties op de open vraag naar wat de gemeente Zwijndrecht beter zou moeten doen. Verreweg de meeste van de 211

---

29 Dat is de simpele samenvatting van het concept. Verschillende auteurs hanteren verschillende definities. Een goede is die van Peters, Van Stipdonk en Castenmiller (2014): "Responsiviteit gaat over de vraag hoe en in hoeverre het beleid aan de voorkeuren van de bevolking beantwoordt. Anders gesteld: het gaat om de mate waarin het democratische bestuur inwoners in staat stelt om opvattingen en oordelen over het beleid naar voren te brengen en de mate waarin het deze signalen ook serieus neemt." (p. 59). Peters et al. (2014) kijken expliciet naar beleid. Voor mij vallen andere acties van de overheid in overeenstemming met de voorkeuren van de bevolking ook onder responsiviteit.

reacties van de leden van het bewonerspanel blijken betrekking te hebben op responsiviteit of aspecten daarvan. Het is heel verleidelijk om die reacties integraal hier op te nemen, maar ik beperk me tot een ruime selectie die u terugvindt in Appendix G (lezing zeer aanbevolen!). Luisteren en communiceren is de rode draad in de suggesties die de inwoners van Zwijndrecht doen. De gemeente moet responsiever zijn en vooral ook laten weten dat ze dat is, en consequent zijn door te doen wat beloofd is. En wat meer snelheid kan ook geen kwaad...

Om als gemeente responsiever te zijn is het niet persé nodig het hele democratische bestel om te gooien, zoals initiatieven als Code Oranje (zie hoofdstuk 1) voorstaan. Binnen de bestaande wettelijke kaders en met het al beschikbare inspraakinstrumentarium kan de gemeente in belangrijke mate tegemoet komen aan de wensen zoals hierboven geuit.

De gemeente Zwijndrecht is zich sinds het onderzoek van De Heer (2014) bewust van het belang van responsiviteit en heeft sindsdien onder meer om die reden initiatieven ontwikkeld als *Pak aan!*, waarbij inwoners initiatieven kunnen indienen, waarna de gemeente kijkt op welke wijze die gefaciliteerd kunnen worden. Zie voor voorbeelden van dergelijke initiatieven de door de gemeente gelanceerde en beheerde website [www.pakaanzwijndrecht.nu](http://www.pakaanzwijndrecht.nu). Daarnaast is de gemeente voor de eigen medewerkers een cultuurtraject begonnen waarbij onder veel meer het voltallige personeel gedurende een hele week inspiratiesessies bijwoonde om te zien en ervaren hoe je als ambtenaar van de gemeente kunt inspelen op de behoeften en wensen van inwoners, daarna periodiek gevolgd door losse inspiratiebijeenkomsten over diverse onderwerpen. Bij andere gemeenten spelen vergelijkbare initiatieven. Het is interessant te kijken of dit daadwerkelijk tot meer tevredenheid en vertrouwen leidt. En of de nieuwe focus stand houdt.

De resultaten van mijn onderzoek laten zien dat juist bij het verbeteren van responsiviteit een wereld te winnen is. Voor een deel kan dat door bestaande processen (zoals de beantwoording van brieven, telefoon, e-mail, berichten op sociale media) beter te organiseren, de communicatie met de inwoners goed onder de loep te nemen en de instrumenten voor betrokkenheid maximaal te gebruiken, en voor een deel door creatief binnen de bestaande wettelijke kaders nieuwe instrumenten zoals het Zwijndrechtse *Pak aan!* in te zetten. *Pak aan!* is een vorm van doe-democratie en daarvan staat nog niet vast of die alleen tegemoet komt aan de wensen van de actieve burgers die de initiatieven aandragen of ook aan de verlangens van de niet-actieve. "De kennis en het denken over responsiviteit in de doe-democratie staan nog in de kinderschoenen." (Peters et al., 2014, p. 60). De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR) ziet het verwelkomen van maatschappelijke initiatieven als een uitstekende maatregel om het vertrouwen te vergroten, met

name omdat het kan helpen verstarde beleidskaders bij de overheid te doorbreken (Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid, 2012, pp. 203-204). De WRR doet overigens in het aangehaalde rapport een reeks suggesties om burgers meer bij het beleid te betrekken en dus responsiever te worden (betrokkenheid blijkt immers in de analyses in dit proefschrift samen te vallen met responsiviteit). Gemeenten kunnen daar prima hun voordeel mee doen.

Inspraak/raadpleging is een belangrijk antecedent van zowel responsiviteit als beeldvorming. Gemeenten zetten dit instrument in het algemeen al veel in, maar zouden kunnen kijken naar de manier waarop. Burgers zien inspraak nogal eens als een wassen neus: de gemeente organiseert wel inspraak maar doet er in hun ogen (te) weinig mee; zie ook de in Appendix G geciteerde opmerkingen over wat de gemeente anders moet doen. Betere communicatie over en terugkoppeling van wat er concreet met opmerkingen uit inspraakrondes is gedaan kan het beeld van een niet-luisterende overheid helpen bijstellen.

Het is de vraag of verdergaande initiatieven als de inzet van burgerjury's en referenda en de invoering van kiesdistricten noodzakelijk zijn om aan de redelijk basale wensen van inwoners (luister en communiceer) tegemoet te komen. Niet iedere burger zit hierop te wachten, zoals een in Appendix G aangehaalde reactie van een inwoner van Zwijndrecht duidelijk maakt: "Ik zou mij dan moeten verdiepen in de politiek en dat doe ik niet. Door te stemmen verwacht ik dat er uitgevoerd wordt wat volgens mij belangrijk is voor de gemeente Zwijndrecht."

Het is een interessante discussie of vierjaarlijkse verkiezingen, het op orde hebben van de communicatie met burgers en de inzet van enquêtes en het faciliteren van burgerinitiatieven (allemaal mogelijk binnen de huidige wettelijke kaders) voldoende zijn om in hoge mate responsief te zijn, of dat zwaardere middelen als (bindende) referenda, burgerjury's, gelote volksvertegenwoordigers, et cetera, daarvoor ingezet moeten worden.

Een open oog voor mogelijke aanpassingen aan bestaande democratische structuren is altijd nuttig, maar voor het vergroten van vertrouwen in de lokale overheid zijn ze niet absoluut noodzakelijk, zolang gemeenten nog niet optimaal presteren binnen de institutionele mogelijkheden die ze al sinds lange tijd hebben en met de moderne (digitale) hulpmiddelen die ruim beschikbaar zijn. Gemeenten hebben derhalve geen excuus om niet met verbetering van de responsiviteit aan de slag te gaan: er zijn voldoende mogelijkheden in de waarschijnlijk nog wel lange periode dat de discussie over institutionele aanpassingen loopt.

## **Beeldvorming**

Het beeld dat burgers hebben van hun gemeente speelt een belangrijke rol bij de mate van vertrouwen in de lokale overheid. Het is niet zo eenvoudig om te bepalen waarop het beeld of de reputatie van de gemeente berust. Kijkend naar de schalen die ik als indicator voor beeldvorming heb gebruikt speelt de reputatie wat betreft de bestuurlijke competentie van de gemeente een belangrijke rol. Ook de inschatting van de integriteit van de gemeente heeft een sterke invloed op het beeld. De relatief beperkte contacten tussen inwoners en de gemeente en het feit dat het lezen van nieuws over de gemeente geen rol speelt bij het ontstaan van het beeld, doet vermoeden dat het beeld slechts heel beperkt op feitelijke informatie berust. Het beeld lijkt op diffuse wijze tot stand te komen: van horen zeggen, berichtgeving over gemeenten in het algemeen, stereotypen, et cetera. De regressieanalyses met de antecedenten van beeldvorming (hoofdstuk 9) lieten zien dat een positief beeld samenhangt met een responsieve en integere gemeente die burgers mee laat praten, die positieve emoties oproept, open is en over competente politici beschikt die het belastinggeld goed besteden.

Naast het verbeteren van de responsiviteit, wat ook een positief effect op de beeldvorming heeft, kunnen gemeenten het vertrouwen van hun inwoners vergroten door de beelden die bij burgers leven positief te beïnvloeden. Omdat zoveel factoren invloed hebben op die beelden, is het lastig om heel specifieke adviezen te geven. Dat veel zaken het beeld beïnvloeden blijkt uit voorstellen tot verbetering die inwoners van Zwijndrecht in 2017 deden in de enquête voor de Monitor Communicatie en Bestuur Zwijndrecht 2017 (zie Appendix G). Mensen letten op heel verschillende aspecten van het gemeentelijk werk. Negatieve beelden kunnen tot stand komen of bevestiging krijgen door toevallige waarnemingen. Sommige verbeteringsvoorstellen die inwoners doen maken inzichtelijk wat men kennelijk op dit moment mist in gemeentelijk beleid of handelen. Veel opmerkingen hebben te maken met wat men in de eigen buurt ziet gebeuren. Wat voor de gemeente een detail is of een incident, kan voor inwoners een bevestiging zijn van bestaande, vaak minder positieve beelden.

Het positief beïnvloeden van de beeldvorming komt neer op het verbeteren van de reputatie en het imago van de gemeente. Dat is een vak op zich en ik heb dan ook niet de pretentie dat ik hier uit de doeken kan doen hoe je dat doet. Wel kan ik een aantal suggesties doen.

Het bedrijfsleven heeft veel ervaring met reputatiemanagement. Het kan lonen om te kijken hoe men het daar aanpakt, en dat is precies wat Barbara Ryan van de University of Southern Queensland in Australië heeft gedaan, in haar paper *How can the corporate sector concepts of 'reputation' and 'trust' be used by local govern-*

*ment? A study to establish a model of reputation management for local government.* (Ryan, 2007). Op basis van een literatuurstudie komt zij tot een reputatiemanagementmodel voor de lokale overheid. Het model van Ryan (2007) is, in tegenstelling tot de modellen uit het bedrijfsleven, niet empirisch getoetst maar biedt interessante aanknopingspunten.

Een andere belangwekkende ontwikkeling is die van *public branding*. Karens, Eshuis, Klijn en Voets (2016) hebben recent experimenteel onderzoek gedaan waaruit blijkt dat het gebruik van een merk (*brand*) tot meer vertrouwen in het beleid van de betreffende overheid leidt. In hun onderzoek ging het om het “merk” Europese Unie en de mate van vertrouwen in bepaald beleid als dat wel of niet gelabeld was met dat merk. *Branding* beïnvloedt het gevoel en de emotie, en merken bouwen associaties op die beoordelingsprocessen beïnvloeden of in gang zetten die individuele percepties vormgeven. Het gaat derhalve om associaties, om gevoelens en emoties die een bepaald merk (bijvoorbeeld de naam van de gemeente) oproept. Overheidsmerken zijn minder door de eigenaar van het merk te beïnvloeden dan private merken, omdat er veel kwesties kunnen spelen waar de betreffende overheid maar weinig invloed heeft maar die wel met die overheid geassocieerd worden. Bij de Europese Unie is dat bijvoorbeeld de eurosceptis. Desondanks bleek dat het vertrouwen in twee typen beleid groter was als het vergezeld ging van de beeldmerken van de Europese Unie, en dat dit het geval was in drie verschillende landen. *Branding* heeft derhalve een positieve invloed op vertrouwen (Karens et al., 2016).

Voor gemeenten kan het mogelijk gunstig uitpakken wat betreft vertrouwen als de gemeente positieve beleidseffecten meer expliciet uitdraagt als zijnde een resultaat van gemeentelijke inspanningen. Als de gemeente bijvoorbeeld een positieve ontwikkeling in leefbaarheid in bepaalde wijken in publiciteit expliciet koppelt aan interventies van de gemeente, kan dit de positieve met de gemeente samenhangende associaties versterken. Met andere woorden: inwoners stellen hun beelden van de gemeente (hopelijk) in positieve zin bij.

## Tot slot

Vertrouwen in de lokale overheid is in belangrijke mate terug te voeren op de responsiviteit van en de beeldvorming over die overheid. Het goede nieuws is dat beide beïnvloedbaar zijn en dat onbeïnvloedbare persoonsgebonden factoren geen rol van betekenis spelen. De gemeenten hebben dan ook zelf voor een deel in de hand of het vertrouwen lager is dan in andere gemeenten, of juist hoger. Er zijn veel potentiële factoren die de perceptie van responsiviteit en de beeldvorming kunnen beïnvloeden, en niet altijd in even sterke mate beïnvloedbaar door de



gemeente zelf. Niettemin: binnen de bestaande wettelijke kaders kan de lokale overheid activiteiten ontplooiën met een positief effect op vertrouwen. Of wijzigingen in die (institutionele) kaders nodig zijn, kan daarom niet uitsluitend met een verwijzing naar te weinig vertrouwen van de burgers in de overheid worden gerechtvaardigd. En gemeenten kunnen niet op hun handen gaan zitten in afwachting van dergelijke wijzigingen.



# Appendices



## Bibliografie

- Abts, K. (2005). De grammatica en dynamica van vertrouwen: Een sociologische verkenning. *Ethiek & Maatschappij*, 8(2), 3-27. Opgehaald van [http://www.ethiekenmaatschappij.ugent.be/wp-content/uploads/2012/07/EM\\_82-2005-Abts.pdf](http://www.ethiekenmaatschappij.ugent.be/wp-content/uploads/2012/07/EM_82-2005-Abts.pdf)
- Abts, K. (2006). Politieke steun/ongenoegen gedeconstrueerd: Politieke tevredenheid, politiek vertrouwen en politieke verbondenheid. *Tijdschrift voor Sociologie*, 27(1), 54-83.
- Akkerman, T. (2006). Politiek vertrouwen. Wat staat er op het spel? In Korsten, A., & De Goede, P. (Red.), *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur: Diagnoses en remedies* (pp. 101-113). Den Haag: Elsevier.
- Alarcón García, G., & Ayala Gaytán, E. (2013). Trust in Spanish Governments: Antecedents and Consequences. *Economic Analysis & Policy*, 43, 177-193. doi:10.1016/S0313-5926(13)50017-8
- Alink, D. (2014). *Expectancies, Beliefs, and Behaviour*. (Proefschrift, Universiteit van Amsterdam, Nederland). Opgehaald van <http://hdl.handle.net/11245/1.430610>
- Arbuckle, J.L. (2014). *IBM® SPSS® Amos™ 23 User's Guide*. New York: IBM.
- Bachmann, R. (2011). At the crossroads: Future directions in trust research. *Journal of Trust Research*, 1, 203-213. doi:10.1080/21515581.2011.603513
- Bagozzi, R.P., & Yi, Y. (2012). Specification, evaluation, and interpretation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40, 8-34. doi:10.1007/s11747-011-0278-x
- Bandalos, D.L. (2002). The Effects of Item Parceling on Goodness-of-Fit and Parameter Estimate Bias in Structural Equation Modeling. *Structural Equation Modeling*, 9, 78-102. doi:10.1207/S15328007SEM0901\_5
- Bannister, F., & Connolly, R. (2011). Trust and transformational government: A proposed framework for research. *Government Information Quarterly*, 28, 137-147. doi:10.1016/j.giq.2010.06.010
- Bergkvist, L., & Rossiter, J.R. (2007). The predictive validity of multiple-item versus single-item measures of the same constructs. *Journal of Marketing Research*, 44, 175-184. doi:10.1509/jmkr.44.2.175
- Bertrand, M., & Mullainathan, S. (2001). Do People Mean What They Say? Implications for Subjective Survey Data. *American Economic Review*, 91, 67-72. doi:10.1257/aer.91.2.67
- Boogers, M. (2012). *Lokale legitimiteit: Hoe beoordelen inwoners hun gemeentebestuur en waar hangt dat oordeel van af?* Tilburg: TSPB. Opgehaald van <https://research.utwente.nl/en/publications/lokale-legitimiteit-hoe-beoordelen-inwoners-hun-gemeentebestuur-e>
- Boogers, M. (2013). Hoe beoordelen inwoners hun gemeentebestuur en waar hangt dat oordeel van af? *Bestuurswetenschappen*, 67(4), 19-40.
- Bouckaert, G., & Van de Walle, S. (2003). Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of 'Good Governance': Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators. *International Review of Administrative Sciences*, 69, 329-344. doi:10.1177/0020852303693003
- Bouckaert, G., Van de Walle, S., Maddens, B., & Kampen, J. (2002). *Identity vs Performance: An Overview of Theories Explaining Trust in Government*. Instituut voor de overheid, Katholieke Universiteit Leuven, België. Opgehaald van [http://soc.kuleuven.be/io/pubpdf/IO0505002\\_identity.pdf](http://soc.kuleuven.be/io/pubpdf/IO0505002_identity.pdf)
- Braithwaite, V. (1998). Communal and Exchange Trust Norms: Their Value Base and Relevance to Institutional Trust. In Braithwaite, V., & Levi, M. (Red.), *Trust and Governance* (pp. 46-71). New York: Russell Sage Foundation.

- Byrne, B.M. (2010). *Structural Equation Modeling with AMOS: Basis Concepts, Applications, and Programming (Second Edition)*. New York: Routledge.
- Camaj, L. (2014). Media Use and Political Trust in an Emerging Democracy: Setting the Institutional Trust Agenda in Kosovo. *International Journal of Communication*, 8, 187-209. Opgehaald van <http://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/2107>
- Choi, S.O., & Kim, S. (2012). *An Exploratory Model of Antecedents and Consequences of Public Trust in Government*. (Presented at the IIAS (International Institute of Administrative Sciences) Study Group Workshop on "Trust in Public Administration and Citizen Attitudes," Seoul National University, Seoul, Korea, December 11-12, 2012). Opgehaald van <http://iiustrust.files.wordpress.com/2012/07/an-exploratory-model-of-antecedents-and-consequences-of-public-trust-in-government.pdf>
- Christensen, T., & Lægread, P. (2005). Trust in Government: The Relative Importance of Service Satisfaction, Political Factors, and Demography. *Public Performance & Management Review*, 28, 487-511. doi:10.1080/15309576.2005.11051848
- Coffman, D.L., & MacCallum, R.C. (2005). Using Parcels to Convert Path Analysis Models Into Latent Variable Models. *Multivariate Behavioral Research*, 40, 235-259. Opgehaald van <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.455.4093&rep=rep1&type=pdf>
- Cole, L.M., & Cohn, E.S. (2016). Institutional Trust Across Cultures: Its Definitions, Conceptualizations, and Antecedents Across Eastern and Western European Nations. In Shockley, E., Neal, T.M.S., PytlikZillig, L.M., & Bornstein, B.H. (Red.), *Interdisciplinary perspectives on trust: Towards theoretical and methodological integration*. Cham: Springer. doi:10.1007/978-3-319-22261-5\_9
- Colquitt, J.A., Scott, B.A., & LePine, J.A. (2007). Trust, Trustworthiness, and Trust Propensity: A Meta-Analytic Test of Their Unique Relationships With Risk Taking and Job Performance. *Journal of Applied Psychology*, 92, 909-927. doi:10.1037/0021-9010.92.4.909
- Connolly, R., & Bannister, F. (2007). Consumer trust in Internet shopping in Ireland: Towards the development of a more effective trust measurement instrument. *Journal of Information Technology*, 22(2), 102-118. doi:10.1057/palgrave.jit.2000071
- Cook, T.E., & Gronke, P. (2005). The Skeptical American: Revisiting the Meanings of Trust in Government and Confidence in Institutions. *Journal of Politics*, 67, 784-803. doi:10.1111/j.1468-2508.2005.00339.x
- Crête, J., Pelletier, R., & Couture, J. (2007). Political Trust, Values, Performance and Media: A Canadian Profile. *Paper prepared for delivery at the 65th MPSA National Conference. Chicago, April 12-15, 2007*. Opgehaald van [http://www.capp.ulaval.ca/sites/capp.ulaval.ca/files/cahier\\_40.pdf](http://www.capp.ulaval.ca/sites/capp.ulaval.ca/files/cahier_40.pdf)
- De Fine Licht, J. (2011). Do We Really Want to Know? The Potentially Negative Effect of Transparency in Decision Making on Perceived Legitimacy. *Scandinavian Political Studies*, 34, 183-201. doi:10.1111/j.1467-9477.2011.00268.x
- De Heer, L. (2014). *Vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht*. (Mastherthesis, Erasmus Universiteit Rotterdam, Nederland). Opgehaald van <http://hdl.handle.net/2105/18148>
- Dekker, P. (2006). Individuele achtergronden van ontbrekend vertrouwen in de regering. In Korsten, A., & De Goede, P. (Red.), *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur: Diagnoses en remedies* (pp. 45-59). Den Haag: Elsevier.
- Dekker, P., De Hart, J., & De Beer, P. (2004). *De moraal in de publieke opinie: Een verkenning van 'normen en waarden' in bevolkingsenquêtes*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. Opgehaald van [https://www.scp.nl/Publicaties/Alle\\_publicaties/Publicaties\\_2004/De\\_moraal\\_in\\_de\\_publieke\\_opinie](https://www.scp.nl/Publicaties/Alle_publicaties/Publicaties_2004/De_moraal_in_de_publieke_opinie)

- Denters, B. (2002). Size and political trust: evidence from Denmark, the Netherlands, Norway, and the United Kingdom. *Environment and Planning C: Government and Policy*, 20, 793-812. doi:10.1068/c0225
- Denters, B. (2012). A dirty job that needs to be done! De rol van het raadslid in de ogen van Nederlandse burgers. *Bestuurswetenschappen*, 66(3), 14-34. Opgehaald van [http://www.utwente.nl/bms/pa/staff/denters/Publications/2012/2012%20ZZ%203-12%20Denters\\_Dirty%20Job.pdf](http://www.utwente.nl/bms/pa/staff/denters/Publications/2012/2012%20ZZ%203-12%20Denters_Dirty%20Job.pdf)
- Denters, B., & Klok, P. (2006). Politiek vertrouwen en participatie in Enschede na de vuurwerkkramp. In Korsten, A., & De Goede, P. (Red.), *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur: Diagnoses en remedies* (pp. 199-211). Den Haag: Elsevier.
- Diamantopoulos, A., Sarstedt, M., Fuchs, C., Wilczynski, P., & Kaiser, S. (2012). Guidelines for choosing between multi-item and single-item scales for construct measurement: a predictive validity perspective. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40, 434-449. doi:10.1007/s11747-011-0300-3
- Dietz, G. (2011). Going back to the source: Why do people trust each other? *Journal of Trust Research*, 1, 215-222. doi:10.1080/21515581.2011.603514
- Dietz, G., & Den Hartog, D.N. (2006). Measuring trust inside organisations. *Personnel Review*, 35, 557-588. doi:10.1108/00483480610682299
- Doney, P.M., & Cannon, J.P. (1997). An Examination of the Nature of Trust in Buyer-Seller Relationships. *Journal of Marketing*, 61(2), 35-51. doi:10.2307/1251829
- Downe, J., Cowell, R., Chen, A., & Morgan, K. (2013). The determinants of public trust in English local government: how important is the ethical behaviour of elected councillors? *International Review of Administrative Sciences*, 79, 597-617. doi:10.1177/0020852313501270
- Dunn, J.R., & Schweitzer, M.E. (2005). Feeling and Believing: The Influence of Emotion on Trust. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88, 736-748. doi:10.1037/0022-3514.88.5.736
- Edelenbos, J. (2002). Vertrouwen in interorganisatiele samenwerking. *Bestuurswetenschappen*, 56, 298-322.
- Edelenbos, J., & Klijn, E.H. (2007). Trust in Complex Decision-Making Networks: A Theoretical and Empirical Exploration. *Administration & Society*, 39, 25-50.
- Edelenbos, J., Klijn, E.H., & Steijn, A.J. (2011). Vertrouwen in governance netwerken: Een empirische studie naar het belang van vertrouwen voor het boeken van resultaten in governance netwerken. *Bestuurskunde*, 20(3), 80-93.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS Statistics* (4 ed.). Londen: Sage.
- Fitzgerald, J., & Wolak, J. (2016). The roots of trust in local government in western Europe. *International Political Science Review*, 37, 130-146. doi:10.1177/0192512114545119
- Füzér, K. (2016). The Social Theory of Trust and the Sociological Theory of Social Capital. *Belvedere Meridionale*, 28, 132-139. doi:10.14232/belv.2016.1
- Gardner, D.G., Cummings, L.L., Dunham, R.B., & Pierce, J.L. (1998). Single-Item Versus Multiple-Item Measurement Scales: An Empirical Comparison. *Educational and Psychological Measurement*, 58, 898-915. doi:10.1177/0013164498058006003
- Gefen, D. (2000). E-commerce: The role of familiarity and trust. *Omega*, 28, 725-737. doi:10.1016/S0305-0483(00)00021-9
- George, B., & Pandey, S.K. (2017). We Know the Yin - But Where Is the Yang? Towards a Balanced Approach on Common Source Bias in Public Administration Scholarship. *Review of Public Personnel Administration*, 37, 245-270. doi:10.1177/0734371X17698189
- Gershtenson, J., & Plane, D.L. (2007). *Trust in Government*. ANES Pilot Study Report No. nes011890. Opgehaald van <http://electionstudies.org/resources/papers/pilotrpt.htm>

- Gill, H., Boies, K., Finegan, J.E., & McNally, J. (2005). Antecedents of Trust: Establishing A Boundary Condition For The Relation Between Propensity To Trust And Intention To Trust. *Journal of Business and Psychology*, 19, 287-302. doi:10.1007/s10869-004-2229-8
- Glaser, M.A., & Denhardt, R.B. (2000). Local Government Performance Through the Eyes of Citizens. *Journal of Public Budgeting, Accounting and Financial Management*, 12, 49-73. doi:10.1108/JPBAFM-12-01-2000-B003
- Glaser, M.A., & Hildreth, W.B. (1999). Service Delivery Satisfaction and Willingness to Pay Taxes: Citizen Recognition of Local Government Performance. *Public Productivity & Management Review*, 23, 48-67. doi:10.2307/3380792
- Grimmelikhuijsen, S. (2012). *Transparency and Trust: An experimental study of online disclosure and trust in government*. (Proefschrift, Universiteit Utrecht, Nederland). Opgehaald van <http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/218113>
- Grimmelikhuijsen, S., & Knies, E. (2017). Validating a scale for citizen trust in government organizations. *International Review of Administrative Sciences*, 83, 583-601. doi:10.1177/0020852315585950
- Hamm, J.A., Lee, J., Trinkner, R., Wingrove, T., Leben, S., & Breuer, C. (2016). On the Cross-Domain Scholarship of Trust in the Institutional Context. In Shockley, E., Neal, T.M.S., PytlikZillig, L.M., & Bornstein, B.H. (Red.), *Interdisciplinary perspectives on trust: Towards theoretical and methodological integration*. Cham: Springer. doi:10.1007/978-3-319-22261-5\_8
- Hamm, J.A., PytlikZillig, L.M., Herian, M.N., Bornstein, B.H., Tomkins, A.J., & Hoffman, L. (2013). Deconstructing public confidence in state courts. *Journal of Trust Research*, 3, 11-31. doi:10.1080/21515581.2013.771501
- Hamm, J.A., PytlikZillig, L.M., Tomkins, A.J., Herian, M.N., Bornstein, B.H., & Neeley, E.M. (2011). Exploring Separable Components of Institutional Confidence. *Behavioral Sciences and the Law*, 29, 95-115. doi:10.1002/bsl.965
- Hardin, R. (2002). *Trust & Trustworthiness*. New York: Russell Sage Foundation.
- Hawley, K. (2014). Trust, Distrust and Commitment. *Nous*, 4, 1-20. doi:10.1111/nous.12000
- Hayes, A.F. (2018). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis; A Regression-Based Approach (Second Edition)*. New York: The Guilford Press.
- Hayes, A.F., Montoya, A.K., & Rockwood, N.J. (2017). The analysis of mechanisms and their contingencies: PROCESS versus structural equation modeling. *Australasian Marketing Journal*, 25, 76-81. doi:10.1016/j.ausmj.2017.02.001
- Heintzman, R., & Marson, B. (2005). People, service and trust: is there a public sector service value chain? *International Review of Administrative Sciences*, 71, 549-575. doi:10.1177/0020852305059599
- Herian, M.N. (2014). Trust in Government and Support for Municipal Services. *State and Local Government Review*, 46, 82-90. doi:10.1177/0160323X14533706
- Heyns, M., & Rothmann, S. (2015). Dimensionality of trust: An analysis of the relations between propensity, trustworthiness and trust. *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 41, Art. #1263, 12 pages. doi:10.4102/sajip.v41i1.1263
- Hooghe, M. (2011). Why there is basically only one form of political trust. *The British Journal of Politics and International Relations*, 269-275. doi:10.1111/j.1467-856X.2010.00447.x
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M.R. (2008). Structural Equation Modelling: Guidelines for Determining Model Fit. *The Electronic Journal of Business Research Methods*, 6, 53-60. Opgehaald van <http://www.ejbrm.com/volume6/issue1>

- Jarvis, C.B., MacKenzie, S.B., & Podsakoff, P.M. (2003). A critical review of construct indicators and measurement model misspecification in marketing and consumer research. *Journal of Consumer Research*, 30, 199-218. doi:10.1086/376806
- Job, J. (2005). How is trust in government created? It begins at home, but ends in parliament. *Australian Review of Public Affairs*, 6, 1-23. Opgehaald van <http://arpa.econ.usyd.edu.au/journal/v6/n1/job.pdf>
- Jøsang, A., Ismail, R., & Boyd, C. (2007). A survey of trust and reputation systems for online service provision. *Decision Support Systems*, 43, 618-644. doi:10.1016/j.dss.2005.05.019
- Karens, R., Eshuis, J., Klijn, E.H., & Voets, J. (2016). The impact of public branding: an experimental study on the effect of branding policy on citizen trust. *Public Administration Review*, 486-494. doi:10.1111/puar.12501
- Kim, D.J. (2005). Cognition-Based Versus Affect-Based Trust Determinants en e-Commerce: A Cross-Cultural Comparison Study. *ICIS 2005 Proceedings*. Opgehaald van <http://aisel.aisnet.org/icis2005/59>
- Kim, J. (2005). "Bowling Together" Isn't a Cure-All: The Relationship between Social Capital and Political Trust in South Korea. *International Political Science Review*, 26, 193-213. doi:10.1177/0192512105050381
- Klijn, E.H., Edelenbos, J., & Steijn, B. (2010). Trust in Governance Networks: Its Impacts on Outcomes. *Administration & Society*, 42, 193-221. doi:10.1177/0095399710362716
- Kline, R.B. (2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling (Fourth Edition)*. New York: The Guilford Press.
- Korsten, A., & De Goede, P. (Red.). (2006). *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur: Diagnoses en remedies*. Den Haag: Elsevier.
- Labovitz, S. (1967). Some Observations on Measurement and Statistics. *Social Forces*, 46, 151-160. doi:10.2307/2574595
- Lee, M., & Turban, E. (2001). A Trust Model for Consumer Internet Shopping. *International Journal of Electronic Commerce*, 6, 75-91. doi:10.1080/10864415.2001.11044227
- Levi, M. (1998). A State of Trust. In Braithwaite, V., & Levi, M. (Red.), *Trust and Governance* (pp. 77-101). New York: Russell Sage Foundation. Opgehaald van <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.452.7186&rep=rep1&type=pdf>
- Lewicki, R.J., McAllister, D.J., & Bies, R.J. (1998). Trust and Distrust: New Relationships and Realities. *Academy of Management Review*, 23, 438-458. doi:10.5465/AMR.1998.926620
- Lewis, J.D., & Weigert, A. (1985a). Social Atomism, Holism, and Trust. *The Sociological Quarterly*, 26, 455-471. doi:10.1111/j.1533-8525.1985.tb00238.x
- Lewis, J.D., & Weigert, A. (1985b). Trust as a Social Reality. *Social Forces*, 63, 967-985. doi:10.1093/sf/63.4.967
- Leyenaar, M., & Nehmelman, R. (2017). Een moderne democratie. *Binnenlands Bestuur*, 38(6), 30-32.
- Little, T.D., Cunningham, W.A., Shahar, G., & Widaman, K.F. (2002). To Parcel or Not to Parcel: Exploring the Question, Weighing the Merits. *Structural Equation Modeling*, 9, 151-173. doi:10.1207/S15328007SEM0902\_1
- Little, T.D., Rhemtulla, M., Gibson, K., & Schoemann, A.M. (2013). Why the Items versus Parcels Controversy Needn't Be One. *Psychological Methods*, 18, 285-300. doi:10.1037/a0033266
- López-López, V., Iglesias-Antelo, S., Vázquez-Sanmartín, A., Connolly, R., & Bannister, F. (2018). e-Government, Transparency & Reputation: An Empirical Study of Spanish Local Government. *Information Systems Management*, 35, 276-293. doi:10.1080/10580530.20



- Luhmann, N. (1988). Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives. In Gambetta, D. (Red.), *Trust: Making and Breaking Cooperative Relations* (pp. 94-107). Oxford: Basil Blackwell.
- Mayer, R.C., & Davis, J.H. (1999). The Effect of the Performance Appraisal System on Trust for Management: A Field Quasi-Experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84, 123-136. doi:10.1037/0021-9010.84.1.123
- Mayer, R.C., Davis, J.H., & Schoorman, F.D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, 20, 709-734. doi:10.5465/AMR.1995.9508080335
- McAllister, D.J. (1995). Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations. *Academy of Management Journal*, 38, 24-59. doi:10.2307/256727
- McEvily, B., & Tortoriello, M. (2011). Measuring trust in organisational research: Review and recommendations. *Journal of Trust Research*, 1, 23-63. doi:10.1080/21515581.2011.552424
- McKnight, D.H., & Chervany, N.L. (1996). *The Meanings of Trust*. (MIS Research Center Working Papers, no. 96-04). Opgehaald van [http://www.misrc.umn.edu/workingpapers/fullPapers/1996/9604\\_040100.pdf](http://www.misrc.umn.edu/workingpapers/fullPapers/1996/9604_040100.pdf)
- McKnight, D.H., & Chervany, N.L. (2001). Trust and distrust definitions: One bite at a time. In Falcone, R., Singh, M., & Tan, Y.-H (Red.), *Trust in cyber-societies* (pp. 27-54). Berlijn & Heidelberg: Springer-Verlag. doi:10.1007/3-540-45547-7\_3
- McKnight, D.H., & Chervany, N.L. (2006). Reflections on an initial trust-building model. In Bachmann, R., & Zaheer, A. (Red.), *Handbook of Trust Research* (pp. 29-51). Cheltenham: Edward Elgar Publishing. doi:10.4337/9781847202819.00008
- McKnight, D.H., Cummings, L.L., & Chervany, N.L. (1998). Initial Trust Formation in New Organizational Relationships. *Academy of Management Review*, 23, 473-490. doi:10.5465/AMR.1998.926622
- Meyer, S.B., Mamerow, L., Taylor, A.W., Henderson, J., Ward, P.R., & Coveney, J. (2013). Demographic indicators of trust in federal, state and local government: Implications for Australian health policy makers. *Australian Health Review*, 37, 11-18. doi:10.1071/AH11073
- Mishler, W., & Rose, R. (2001). What are the Origins of Political Trust?: Testing Institutional and Cultural Theories in Post-communist Societies. *Comparative Political Studies*, 34, 30-62. doi:10.1177/0010414001034001002
- Möllering, G. (2006). Trust Beyond Risk: The Leap of Faith. (Gepresenteerd op de SCARR Conference on Risk & Rationalities, Queens'College Cambridge, 29-31 maart 2007). Opgehaald van <http://www.kent.ac.uk/scarr/events/Mollering.pdf>
- Nationale Ombudsman. (2011). *Digitaal verkeer tussen overheid en burger*. Den Haag: De Nationale Ombudsman. Opgehaald van [https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/rapport\\_2011-204\\_digitaal\\_verkeer\\_tussen\\_burger\\_en\\_overheid.pdf](https://www.nationaleombudsman.nl/uploads/rapport_2011-204_digitaal_verkeer_tussen_burger_en_overheid.pdf)
- Netjes, C.E. (2005). *Institutional Trust in Central and Eastern Europe: Barometer of Democracy or Performance Thermostat?* (Working papers Political Science No. 2005/02 Department of Polical Science Vrije Iniversiteit Amsterdam). Opgehaald van [https://www.fsw.vu.nl/en/Images/Institutional%20Trust%20in%20Central%20and%20Eastern%20Europe%20Barometer%20for%20Democracy%20or%20Performance%20Thermostat\\_tcm31-42713.pdf](https://www.fsw.vu.nl/en/Images/Institutional%20Trust%20in%20Central%20and%20Eastern%20Europe%20Barometer%20for%20Democracy%20or%20Performance%20Thermostat_tcm31-42713.pdf)

- Newton, K., & Norris, P. (1999). *Confidence in Public Institutions: Faith, Culture or Performance?* Paper for presentation at the Annual Meeting of the American Political Science Association, Atlanta, 1-5th September 1999. Opgehaald van <http://www.hks.harvard.edu/fs/pnorris/ Acrobat/NEWTON.PDF>
- Offe, C. (1999). How Can We Trust Our Fellow Citizens? In Warren, M.E. (Red.), *Democracy and Trust* (pp. 42-87). Cambridge: Cambridge University Press.
- Onderzoekcentrum Drechtsteden. (2017). *Monitor Communicatie en Bestuur Zwijndrecht 2017*. Opgehaald van <https://www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl/publicaties/bestuur>
- Pallant, J. (2010). *SPSS Survival Manual: A step by step guide to data analysis using SPSS* (4 ed.). Maidenhead: Open University Press.
- Peters, K., Van Stipdonk, V., & Castenmiller, P. (2014). *Verkenning van lokale democratie in Nederland*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Opgehaald van <https://acc.kennisopenbaarbestuur.nl/rapporten-publicaties/verkenning-lokale-democratie-in-nederland/>
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., & Podsakoff, N.P. (2012). Sources of Method Bias in Social Science Research and Recommendations on How to Control It. *Annual Review of Psychology*, 63, 539-569. doi:10.1146/annurev-psych-120710-100452
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Lee, J.-Y., & Podsakoff, N.P. (2003). Common Method Biases in Behavioral Research: A Critical Review of the Literature and Recommended Remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88, 879-903. doi:10.1037/0021-9010.88.5.879
- Putnam, R.D. (1993). *Making Democracy Work: Civic Traditions in Modern Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- PytlíkZillig, L.M., & Kimbrough, C.D. (2016). Consensus on Conceptualizations and Definitions of Trust: Are We There Yet? In Shockley, E., Neal, T.M.S., PytlíkZillig, L.M., & Bornstein, B.H. (Red.), *Interdisciplinary perspectives on trust: Towards theoretical and methodological integration*. Cham: Springer. doi:10.1007/978-3-319-22261-5\_2
- PytlíkZillig, L.M., Hamm, J.A., Shockley, E., Herian, M.N., Neal, T.M.S., Kimbrough, C.D., . . . Bornstein, B.H. (2016). The Dimensionality of Trust-Relevant Constructs in Four Institutional Domains: Results from Confirmatory Factor Analyses. *Journal of Trust Research*. doi:10.1080/21515581.2016.1151359
- Raaphorst, N., & Van de Walle, S. (2018). Trust in and by the public sector. In Searle, R., Nienaber, A., & Sikin, S. (Red.), *Routledge Companion to Trust* (pp. 469-482). London: Routledge. doi:10.4324/9781315745572-33
- Rahn, W.M., & Rudolph, T.J. (2002). Trust in Local Governments. In Norrander, B., & Clyde Wilcox, C. (Red.), *Understanding Public Opinion* (2nd ed., pp. 281-300). Washington, DC: CQ Press.
- Rocha, C.M., & Chelladurai, P. (2012). Item Parcels in Structural Equation Modeling: an Applied Study in Sport Management. *International Journal of Psychology and Behavioral Sciences*, 2, 46-53. doi:10.5923/j.ijpbs.20120201.07
- Rousseau, D.M., Sitkin, S.B., Burt, R.S., & Camerer, C. (1998). Not So Different After All: A Cross-Discipline View Of Trust. *Academy of Management Review*, 23, 393-404. doi:10.5465/AMR.1998.926617
- Ryan, B. (2007). How can the corporate sector concepts of 'reputation' and 'trust' be used by local government? A study to establish a model of reputation management for local government. *Asia Pacific Public Relations Journal*. Opgehaald van <https://eprints.usq.edu.au/5250/>

- Schermelleh-Engel, K., Moosbrugger, H., & Müller, H. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Goodness-of-Fit Models. *Methods of Psychological Research Online*, 8, 23-74. Opgehaald van [https://www.dgps.de/fachgruppen/methoden/mpr-online/issue20/art2/mpr130\\_13.pdf](https://www.dgps.de/fachgruppen/methoden/mpr-online/issue20/art2/mpr130_13.pdf)
- Schoon, I., & Cheng, H. (2011). Determinants of Political Trust: A Lifetime Learning Model. *Developmental Psychology*, 47, 619-631. doi:10.1037/a0021817
- Schoorman, F.D., Mayer, R.C., & Davis, J.H. (2007). An Integrative Model of Organizational Trust: Past, Present, and Future. *Academy of Management Review*, 32, 344-354. doi:10.5465/AMR.2007.24348410
- Schoorman, F.D., Wood, M.M., & Breuer, C. (2015). Would Trust by Any Other Name Smell as Sweet? Reflections on the Meanings and Uses of Trust Across Disciplines and Context. In Bornstein, B.H., & Tomkins, A.J. (Red.), *Motivating Cooperation and Compliance with Authority: The Role of Institutional Trust*. Cham: Springer. doi:10.1007/978-3-319-16151-8\_2
- Segovia Arancibia, C. (2008). *Political Trust in Latin America*. (Proefschrift, University of Michigan, Ann Arbor, Verenigde Staten). Opgehaald van <http://deepblue.lib.umich.edu/handle/2027.42/61668>
- Shaleva, A. (2015). *Culture or Institutions?: A Quasi-Experiment on the Origins of Political Trust in Europe*. Opgehaald van <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2372930>
- Shockley, E., Neal, T.M.S., PytlíkZillig, L.M., & Bornstein, B.H. (Red.). (2016). *Interdisciplinary perspectives on trust: Towards theoretical and methodological integration*. Cham: Springer. doi:10.1007/978-3-319-22261-5
- Sims, H. (2001). *Public Confidence in Government and Government Service Delivery*. Ottawa: Canadian Centre for Management Development. Opgehaald van <http://www.ginareinhardt.com/wp-content/uploads/2012/01/Public-Confidence-in-Government-and-Government-Service-Delivery.pdf>
- Smith, M.L. (2010). Building institutional trust through e-government trustworthiness cues. *Information Technology & People*, 23, 222-246. doi:10.1108/09593841011069149
- Solé-Ollé, A., & Sorribas-Navarro, P. (2014). *Does corruption erode trust in government? Evidence from a recent surge of local scandals in Spain*. (Institut d'Economia de Barcelona (IEB) Working Paper 2014/26). Opgehaald van <http://www.ieb.ub.edu/phocadownload/documentostrabajo/doc2014-26.pdf>
- Söllner, M., & Leimeister, J.M. (2013). What We Really Know about Antecedents of Trust: A Critical Review of the Empirical Information Systems Literature on Trust. In Gefen, D. (Red.), *Psychology of Trust: New Research* (pp. 127-155). Hauppauge, NY: Nova Science Publishers. Opgehaald van [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2475385](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2475385)
- Suijkerbuijk, P.A.G.M. (1983). *Politiek vertrouwen: Begripsvorming, meting en validering*. (Proefschrift, Radboud Universiteit, Nijmegen). Opgehaald van <http://hdl.handle.net/2066/148324>
- Tabachnick, B.G., & Fidell, L.S. (2014). *Using Multivariate Statistics (Sixth Edition)*. Harlow: Pearson Education Limited.
- Theiss-Morse, E., Barton, D-G., & Wagner, M.W. (2015). Political Trust in Polarized Times. In Bornstein, B.H., & Tomkins, A.J. (Red.), *Motivating Cooperation and Compliance with Authority: The Role of Institutional Trust* (pp. 167-190). Cham: Springer. doi:10.1007/978-3-319-16151-8\_8
- Thomas, C.W. (1998). Maintaining and Restoring Public Trust in Government Agencies and their Employees. *Administration & Society*, 30, 166-193. doi:10.1177/0095399798302003

- Tolbert, C.J., & Mossberger, K. (2006). The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. *Public Administration Review*, 66, 354-369. doi:10.1111/j.1540-6210.2006.00594.x
- Urbano, J., Rocha, A.P., & Oliveira, E. (2013). A Socio-Cognitive Perspective of Trust. In Ossowski, S. (Red.), *Agreement Technologies* (pp. 419-429). Dordrecht: Springer Netherlands. doi:10.1007/978-94-007-5583-3\_23
- Van de Walle, S. (2004). Context-specific images of the archetypical bureaucrat: persistence and diffusion of the bureaucracy stereotype. *Public Voices*, 7, 3-12. Opgehaald van [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2444705](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2444705)
- Van de Walle, S. (2006). Zullen beter werkende overheidsdiensten bijdragen tot vertrouwensherstel? In Korsten, A., & De Goede, P. (Red.), *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur: Diagnoses en remedies* (pp. 125-137). Den Haag: Elsevier.
- Van de Walle, S.G.J., & Six, F.E. (2014). Trust and Distrust as Distinct Concepts: Why Studying Distrust in Institutions is Important. *Journal of Comparative Policy Analysis*, 16, 158-174. doi:10.1080/13876988.2013.785146
- Van de Walle, S.G.J., Kampen, J.K., Maddens, B., & Bouckaert, G. (2004). *Sourcebook, veldwerkverslag en materiaal bij de 'Werken aan de Overheid' surveys*. Katholieke Universiteit Leuven. Opgehaald van <http://hdl.handle.net/1765/41041>
- Van der Meer, J. (2003). *Communitarisme en vertrouwen in politieke instellingen: Verslag van een empirisch onderzoek*. (Proefschrift, Erasmus Universiteit Rotterdam, Nederland). Opgehaald van <http://repub.eur.nl/pub/1176/BSK-dissertatie-004.pdf>
- Van Engen, N.A.M. (2018). *How Previous Policy Experiences Affect the Frontline: Understanding implementation success and failure through a general policy alienation lens*. (Proefschrift, Erasmus Universiteit Rotterdam, Nederland).
- Van Engen, N.A.M., Van Loon, N.M., & Tummers, L.G. (2014). Mother, should I trust the government? The impact of personal characteristics, professional position and policy alienation on trust of public professionals in the government. *Paper for the 2014 EGPA Annual Conference, 10-12 September, Speyer, Germany*. Opgehaald van <http://hdl.handle.net/1765/51733>
- Veenhoven, R. (2008a). Measures of Gross National Happiness. In *Statistics, Knowledge and Policy 2007: Measuring and Fostering the Progress of Societies* (pp. 232-253). Parijs: OECD Publishing. doi:10.1787/9789264043244-en
- Veenhoven, R. (2008b). Meten van bruto nationaal geluk. *TPEdigitaal*, 2(3). Opgehaald van <http://www.tpedigitaal.nl/archief/3-2008/>
- Verhoeven, I. (2006). De emotionele uitdaging van de politiek. In Korsten, A., & De Goede, P. (Red.), *Bouwen aan vertrouwen in het openbaar bestuur: Diagnoses en remedies* (pp. 163-173). Den Haag: Elsevier.
- Vigoda-Gadot, E. (2007). Citizens' Perceptions of Politics and Ethics in Public Administration: A Five-Year National Study of Their Relationship to Satisfaction with Services, Trust in Governance, and Voice Orientations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 17, 285-305. doi:10.1093/jopart/muj018
- Wang, X., & Wan Wart, M. (2007). When Public Participation in Administration Leads to Trust: An Empirical Assessment of Managers' Perceptions. *Public Administration Review*, 67, 265-278. doi:10.1111/j.1540-6210.2007.00712.x
- Wanous, J.P., Reichers, A.E., & Hudy, M.J. (1997). Overall job satisfaction: How good are single-item measures? *Journal of Applied Psychology*, 82, 247-252. doi:10.1037/0021-9010.82.2.247
- Warren, M.E. (Red.). (1999). *Democracy and Trust*. Cambridge: Cambridge University Press.

## Bibliografie

- Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid. (2012). *Vertrouwen in burgers*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Williamson, O.E. (1993). Calculativeness, Trust, and Economic Organization. *Journal of Law and Economics*, 36, 453-486. doi:10.1086/467284
- Yang, K. (2005). Public Administrators' Trust in Citizens: A Missing Link in Citizen Involvement Efforts. *Public Administration Review*, 65, 273-285. doi:10.1111/j.1540-6210.2005.00453.x
- Yang, K., & Holzer, M. (2006). The Performance-Trust Link: Implications for Performance Measurement. *Public Administration Review*, 66, 114-126. doi:10.1111/j.1540-6210.2006.00560.x
- Yao, X. (2014). *Citizen Trust of Government In the Context of Citizen-Centered Administration: Performance, Information Technology, Participation, and Social Capital*. (Proefschrift, Rutgers University, Newark, Verenigde Staten). doi:10.7282/T33R0VHP
- Zhang, Q., & Wang, E. (2010). Local Political Trust: The Antecedents and Effects on Earthquake Victims' Choice for Allocation of Resources. *Social Behavior and Personality*, 38, 929-940. doi:10.2224/sbp.2010.38.7.929
- Zucker, L.G. (1986). Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure, 1840 to 1920. *Research in Organizational Behavior*, 8, 53-111.

## Appendix A: Overzichten van definities van vertrouwen

**Tabel A.1:** Definities van vertrouwen

Definition	Author
The conscious regulation of one's dependence on another	Zand (1972)
The extent to which one is willing to ascribe good intentions to and have confidence in the words and actions of other people	Cook and Wall (1980)
A state involving confident positive expectations about another's motives with respect to oneself in situations entailing risk	Boon and Holmes (1991)
The extent to which a person is confident in, and willing to act on the basis of, the words, actions and decisions, of another	McAllister (1995)
The willingness of a party to be vulnerable to the actions of another party based on the expectation that the other will perform a particular action important to the trustor, irrespective of the ability to monitor or control that other party	Mayer <i>et al.</i> (1995)
The specific expectation that an other's actions will be beneficial rather than detrimental and the generalised ability to take for granted ... a vast array of features of the social order.	Creed and Miles (1996)
Confident positive expectations regarding another's conduct in a context of risk	Lewicki <i>et al.</i> (1998)
... reflects an expectation or belief that the other party will act benevolently	Whitener <i>et al.</i> (1998)
A psychological state comprising the intention to accept vulnerability [to another] based upon positive expectations of the intentions or behaviour of another	Rousseau <i>et al.</i> (1998)

Uit: Dietz en Den Hartog (2006).

**Tabel A.2:** Meer definities van vertrouwen

De bereidheid om een kwetsbare positie in te nemen op basis van positieve verwachtingen aangaande de intenties of het gedrag van een ander (Noorderhaven, 1998).

Trust may be defined as confidence in the reliability of a person or system, regarding a given set of outcomes or events, where that confidence expresses a faith in the probity or love of another, or in the correctness of abstract principles (Giddens, 1990).

...a type of expectation that alleviates the fear that one's exchange partner will act opportunistically (Bradach en Eccles, 1989).

Trust is an expectation held by an agent that its trading partner will behave in a mutually acceptable manner (including an expectation that neither party will exploit the other's vulnerabilities). This expectations narrows the set of possible actions, thus reducing the uncertainty surrounding the partner's actions (Sako, 1998).

Trusting behaviour is consisting of actions that (a) increase one's vulnerability, (b) to another whose behaviour is not under one's control, (c) in a situation in which the penalty (disutility) one suffers if the other abuses that vulnerability is greater than the benefit (utility) one gains if the other does not abuse that vulnerability (Zand, 1972).

Exceptions that arise within a community of regular honest and cooperative parties, based on commonly shared norms, on the part of other members of that community (Fukuyama, 1995).

Mutual confidence that no party in an exchange will exploit one another's vulnerabilities (Barney en Hansen, 1994).

A state involving confident, positive expectation about another's motives with respect to oneself in situations entailing risk (Lewicki en Bunker, 1996).

Undertaking of a risky course of action on the confident expectation that all persons involved in the action will act competently and dutifully (Lewis en Weigert, 1986).

A party's willingness to be vulnerable to another party based on the belief that the latter party is a) competent, a) open, c) concerned, and d) reliable (Mishra, 1996).

Uit: Edelenbos (2002), met weglating van de in hoofdstuk 2 en hierboven reeds aangehaalde definitie van Mayer et al. (1995).



**Tabel A.3:** Nog meer definities van vertrouwen

Trust is [ . . . ]

[ . . . ] a judgement, however tacit or habitual, to accept vulnerability to the potential ill will of others by granting them discretionary power over some good (Warren, 1999a, p. 311).

[ . . . ] the belief concerning the action that is to be expected from others. The belief refers to probabilities that (certain categories of) other will do certain things or refrain from doing certain things, which in either case affects the well-being of the holder of the belief, as well as possibly the well-being of others or a relevant collectivity (Offe, 1999, p. 47).

[ . . . ] confidence in the reliability of a person or system, regarding a given set of outcomes or events, where that confidence expresses a faith in the probity or love of another, or in the correctness of abstract principles (technical knowledge) (Giddens, 1990, p. 34).

[ . . . ] socially learned and socially confirmed expectations that people have of each other, of the organizations and institutions in which they live, and of the natural and moral social orders that set the fundamental understandings for their lives (Barber, 1983, p. 165).

[ . . . ] a particular level of the subjective probability with which an agent assess that another agent or group of agents will perform a particular action, both before he can monitor such action (or independently of his capacity ever to be able to monitor it) and in a context in which it affects his own action (Gambetta, 1988, p. 217).

[ . . . ] to act in such a way as to give another agent power over us (Dumouchel, 2005, p. 425).

[ . . . ] the subjective assessment of one party that another party will perform a particular transaction according to his or her confident expectations, in an environment characterized by uncertainty (Ba and Pavlou, 2002, p. 245).

[ . . . ] the sense of correct expectations about the actions of other people that have a bearing on one's own choice of action when that action must be chosen before one can monitor the actions of those others (Dasgupta, 1988, p. 51).

Uit: Smith (2010).



## Appendix B: Schalen

### Schalen 2013, 2014 en 2015

Hieronder een overzicht van de schalen zoals ze voor ieder van de drie jaren in het exploratieve deel van het onderzoek op basis van de factoranalyses tot stand zijn gekomen, en een overzicht van de overeenkomsten tussen de verschillende schalen en de mogelijkheid om nieuwe over meerdere jaren identieke schalen te construeren. Bij iedere schaal vermeld ik Cronbachs  $\alpha$ . Bij de items staat tussen vierkante haken in welke jaren ze deel uitmaken van de vragenlijst, en waar van toepassing of het item in een ander jaar in een andere schaal is terechtgekomen.

### 2013

#### Responsiviteit 2013

8 items;  $\alpha = 0,93$

- Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen. [2013, 2015; 2014 in *Betrokkenheid 2014*]
- Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen. [2013, 2015; 2014 in *Betrokkenheid 2014*]
- De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers. [2013, 2014, 2015]
- Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet. [2013, 2015]
- Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen. [2013, 2015; 2014 in *Betrokkenheid 2014*]
- Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt. [2013]
- Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad. [2013; 2015 in *Beeldvorming 2015*]
- Burgemeester en wethouders maken hun belofte waar. [2013, 2014 (*gemeente i.p.v. B&W*); 2015 in *Beeldvorming 2015*]

#### Leefbaarheid en veiligheid 2013

6 items; *uitsluitend in 2013*;  $\alpha = 0,91$

- De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren leefbaarheid en veiligheid in de buurt. [2013]
- De gemeente informeert de buurt over de aanpak leefbaarheid en veiligheid in de buurt. [2013]
- De gemeente betreft de buurt bij de aanpak leefbaarheid en veiligheid in de buurt. [2013]

- De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt. [2013]
- De gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt. [2013]
- De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren leefbaarheid en veiligheid in uw buurt. [2013]

### **Sociale samenhang 2013**

*5 items; uitsluitend in 2013;  $\alpha = 0,88$*

- De mensen gaan in de buurt op een prettige manier met elkaar om. [2013]
- Ik woon in een gezellige buurt, waar veel saamhorigheid is. [2013]
- Ik voel me thuis bij de mensen die in de buurt wonen. [2013]
- Ik heb veel contact met andere buurtbewoners. [2013]
- Ik ben tevreden over de bevolkingssamenstelling in de buurt. [2013]

### **Gemeentelijke informatie 2013**

*4 items; identiek in 2013 en 2015;  $\alpha = 0,83$*

- De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie. [2013, 2015]
- Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen. [2013, 2015]
- De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed. [2013, 2015]
- De informatie op de gemeentelijke website is goed. [2013, 2015]

### **Onderhoud van de buurt 2013**

*4 items; uitsluitend in 2013;  $\alpha = 0,86$*

- In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden. [2013]
- In de buurt zijn perken, plantsoenen en parken goed onderhouden. [2013]
- In de buurt zijn vijvers en sloten goed onderhouden. [2013]
- In de buurt zijn houten bruggetjes en tunneltjes goed onderhouden. [2013]

### **Regelgeving negatief 2013**

*2 items; uitsluitend in 2013;  $\alpha = 0,76$*

- Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige gemeentelijke regels. [gespiegeld] [2013]
- De gemeente heeft op een aantal terreinen te veel regels. [gespiegeld] [2013]

### **Regelgeving positief 2013**

*2 items; uitsluitend in 2013;  $\alpha = 0,69$*

- De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen. *[dit item in 2014 en 2015 in respectievelijk Beeldvorming 2014 en Beeldvorming 2015]*
- De gemeente controleert en handhaaft deze regels goed. *[2013]*

### **Onveiligheidsgevoel 2013**

*5 items; uitsluitend in 2013;  $\alpha = 0,82$*

Komt het wel eens voor dat u...

- 's avonds of 's nachts niet open doet, omdat u het niet veilig vindt?
- in uw eigen buurt omloopt of omrijdt om onveilige plekken te vermijden?
- uw kind(eren) niet toestaat ergens naartoe te gaan bij u in de buurt omdat u het niet veilig vindt?
- zich onveilig voelt als u 's avonds bij u in de buurt over straat loopt?
- zich niet op uw gemak voelt als u 's avonds alleen thuis bent?

## **2014**

### **Responsiviteit 2014**

*8 items;  $\alpha = 0,91$*

- De gemeente luistert naar wat de inwoners willen. *[2014, 2015]*
- De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers. *[2013, 2014, 2015]*
- De gemeente heeft oog voor het algemeen belang. *[2014; 2015 buiten de schalen door hoge lading op zowel responsiviteit als beeldvorming]*
- De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af. *[2014; 2015 buiten de schalen door hoge lading op zowel responsiviteit als beeldvorming]*
- De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burgers leeft. *[2014, 2015]*
- De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen. *[2014, 2015]*
- De gemeente maakt haar beloften waar. *[2013 (B&W i.p.v. gemeente), 2014; 2015 in Beeldvorming 2015]*
- De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners. *[2014, 2015]*

### **Beeldvorming 2014**

*6 items;  $\alpha = 0,85$*

- Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente Zwijndrecht. *[2014, 2015]*
- De gemeente heeft een goede reputatie. *[2014, 2015]*

- De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld. [2014, 2015]
- De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures. [2014, 2015; 2013 in *Regelgeving positief 2013*]
- De gemeente is een democratische instelling. [2014, 2015]
- De gemeente is deskundig. [2014, 2015]

### **Betrokkenheid 2014**

6 items;  $\alpha = 0,85$

- Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen. [2014; 2013 en 2015 in *Responsiviteit*]
- Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen. [2014; 2013 en 2015 in *Responsiviteit*]
- Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen. [2014; 2013 en 2015 in *Responsiviteit*]
- Burgers krijgen voldoende ruimte om zelf ideeën en initiatieven te realiseren. [2014; 2015 in *Responsiviteit*]
- De gemeente stelt zich bij ideeën en initiatieven van inwoners flexibel op. [2014]
- De gemeente behandelt burgers met ideeën en initiatieven met respect. [2014]

### **Politiek cynisme 2014**

3 items; uitsluitend in 2014;  $\alpha = 0,74$

- De meeste politici zijn teveel uit op hun eigen voordeel. [2014]
- Politici staan veel te ver van mij af om mij te kunnen vertegenwoordigen. [2014]
- Gewone mensen weten veel beter dan politici hoe een gemeente bestuurd moet worden. [2014]

### **Prestaties 2014**

4 items;  $\alpha = 0,67$

Kunt u voor elk van deze diensten aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

- de wijze waarop het afval wordt ingezameld in uw buurt. [2013, 2014, 2015]
- het schoonhouden van uw buurt. [2013, 2014, 2015]
- dienstverlening balie publiekszaken in het gemeentehuis (waar u terecht kunt voor paspoort, rijbewijs, identiteitskaart etc.). [2014]
- groenbeheer in uw buurt (bijv. onderhoud gras, bomen, struiken, bloemperken). [2014]

### **Institutioneel vertrouwen 2014**

*4 items; uitsluitend in 2014;  $\alpha = 0,84$*

Hoeveel vertrouwen heeft u in verschillende politieke en maatschappelijke instituties?

- Het Nederlands parlement.
- Het rechtsstelsel.
- De politie.
- Het Europees parlement.

### **2015**

### **Responsiviteit 2015**

*11 items;  $\alpha = 0,95$*

- Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen. *[2013, 2015; 2014 in Betrokkenheid 2014]*
- Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen. *[2013, 2015; 2014 in Betrokkenheid 2014]*
- De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers. *[2013, 2014, 2015]*
- Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet. *[2013, 2014, 2015]*
- Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen. *[2013, 2015; 2014 in Betrokkenheid 2014]*
- Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren. *[2015; 2014 in Betrokkenheid 2014]*
- De gemeente nodigt burgers en organisaties voldoende uit om met ideeën en initiatieven te komen. *[2015]*
- De gemeente luistert naar wat de inwoners willen. *[2014, 2015]*
- De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burger leeft. *[2014, 2015]*
- De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen. *[2014, 2015]*
- De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners. *[2014, 2015]*

### **Beeldvorming 2015**

*10 items;  $\alpha = 0,90$*

- Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt. *[2015; 2013 in Responsiviteit 2013; in 2014 niet meegenomen want laadt op drie factoren ongeveer even hoog]*

- Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad. *[2015; 2013 in Responsiviteit 2013]*
- Burgemeester en wethouders maken hun belofte waar. *[2015; 2013 en 2014 in respectievelijk Responsiviteit 2013 en Responsiviteit 2014]*
- De gemeente wordt goed bestuurd. *[2015; in 2013 2014 niet meegenomen, want laadt hoog op meerdere factoren]*
- Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente Zwijndrecht. *[2014, 2015]*
- De gemeente heeft een goede reputatie. *[2014, 2015]*
- De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld. *[2014, 2015]*
- De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures. *[2014, 2015; 2013 in Regelgeving positief 2013]*
- De gemeente is een democratische instelling. *[2014, 2015]*
- De gemeente is deskundig. *[2014, 2015]*

### **Gemeentelijke informatie 2015**

*4 items; identiek in 2013 en 2015;  $\alpha = 0,82$*

- De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie. *[2013, 2015]*
- Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen. *[2013, 2015]*
- De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed. *[2013, 2015]*
- De informatie op de gemeentelijke website is goed. *[2013, 2015]*

## **Schalen in meerdere jaren**

### **Responsiviteit 2014 + 2015**

*8 items; identiek aan de responsiviteitsschaal van 2014*

- De gemeente luistert naar wat de inwoners willen. *[2014, 2015]*
- De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers. *[2013, 2014, 2015]*
- De gemeente heeft oog voor het algemeen belang. *[2014; 2015 buiten de schalen door hoge lading op zowel responsiviteit als beeldvorming]*
- De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af. *[2014; 2015 buiten de schalen door hoge lading op zowel responsiviteit als beeldvorming]*
- De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burgers leeft. *[2014, 2015]*
- De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen. *[2014, 2015]*

- De gemeente maakt haar beloften waar. [2013 (B&W i.p.v. gemeente), 2014; 2015 in Beeldvorming 2015]
- De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners. [2014, 2015]

2014  $\alpha = 0,91$ ; item-totaal correlaties van 0,66 tot 0,75

2015  $\alpha = 0,92$ ; item-totaal correlaties van 0,60 tot 0,81

### **Beeldvorming 2014 + 2015**

*6 items; identiek aan de beeldvormingsschaal van 2014*

- Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente Zwijndrecht. [2014, 2015]
- De gemeente heeft een goede reputatie. [2014, 2015]
- De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld. [2014, 2015]
- De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures. [2014, 2015; 2013 in Regelgeving positief 2013]
- De gemeente is een democratische instelling. [2014, 2015]
- De gemeente is deskundig. [2014, 2015]

2014  $\alpha = 0,85$ ; item-totaal correlaties van 0,57 tot 0,72

2015  $\alpha = 0,85$ ; item-totaal correlaties van 0,59 tot 0,71

### **Betrokkenheid kort 2014 + 2015**

*4 items; de betrokkenheidsschaal van 2014 minus de twee items die in 2015 niet zijn gemeten*

- Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen. [2013, 2014, 2015]
- Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen. [2013, 2014, 2015]
- Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen. [2013, 2014, 2015]
- Burgers krijgen voldoende ruimte om zelf ideeën en initiatieven te realiseren. [2014, 2015]

2014  $\alpha = 0,82$ ; item-totaal correlaties van 0,56 tot 0,71

2015  $\alpha = 0,88$ ; item-totaal correlaties van 0,72 tot 0,78

### **Responsiviteit 2015 + 2014**

*10 items; de schaal van 2015 minus één item dat in 2014 niet is gemeten*

- Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen. [2013, 2015; 2014 in *Betrokkenheid 2014*]
- Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen. [2013, 2015; 2014 in *Betrokkenheid 2014*]
- De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers. [2013, 2014, 2015]
- Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet. [2013, 2015; 2014 *buiten de schalen*]
- Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen. [2013, 2015; 2014 in *Betrokkenheid 2014*]
- Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren. [2015; 2014 in *Betrokkenheid 2014*]
- De gemeente luistert naar wat de inwoners willen. [2014, 2015]
- De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burger leeft. [2014, 2015]
- De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen. [2014, 2015]
- De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners. [2014, 2015]

2014  $\alpha = 0,91$ ; item-totaal correlaties van 0,60 tot 0,74 [items meer verspreid in vragenlijst]

2015  $\alpha = 0,94$ ; item-totaal correlaties van 0,70 tot 0,80 [items bij elkaar in twee groepen in de vragenlijst]

### **Beeldvorming 2015 + 2014**

*9 items; de schaal van 2015 minus één item dat in 2014 niet is gemeten*

- Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt. [2015; 2013 in *Responsiviteit*; in 2014 niet meegenomen want laadt op drie factoren ongeveer even hoog]
- Burgemeester en wethouders maken hun belofte waar. [2015; 2013 en 2014 in respectievelijk *Responsiviteit 2013* en *Responsiviteit 2014*]
- De gemeente wordt goed bestuurd. [2015; in 2013 en 2014 niet meegenomen, want laadt hoog meerdere factoren]
- Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente Zwijndrecht. [2014, 2015]
- De gemeente heeft een goede reputatie. [2014, 2015]
- De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld. [2014, 2015]



## *Appendix B: Schalen*

- De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures. [2014, 2015; 2013 in *Regelgeving positief 2013*]
- De gemeente is een democratische instelling. [2014, 2015]
- De gemeente is deskundig. [2014, 2015]

2014  $\alpha = 0,88$ ; item-totaal correlaties van 0,54 tot 0,74 [reputatie hoogste]

2015  $\alpha = 0,89$ ; item-totaal correlaties van 0,58 tot 0,73 [reputatie hoogste]

## Appendix C: Vragenlijsten

### 2013

De onderstaande vragen maken deel uit van het in deel 2 geanalyseerde bestand van de Monitor Communicatie en Bestuur 2013. De niet-gebruikte vragen zijn weggelaten. De nummering van de vragen in de enquête en die van de variabelen in het databestand is niet in alle gevallen hetzelfde.

#### A. Communicatie

**1. Kent u de pagina 'Gemeentenieuws' in het huis-aan-huisblad?**

- ☐ ja  
☐ nee → ga verder met vraag 3

**2. Leest u de informatie in het 'Gemeentenieuws'?**

- ☐ ja, regelmatig  
☐ ja, af en toe  
☐ nee, (bijna) nooit

**3. Kent u de (vernieuwde) website van uw gemeente?**

- ☐ ja  
☐ nee → ga verder met vraag 6

**4. Bezoekt u de website van uw gemeente?**

- ☐ ja, regelmatig  
☐ ja, af en toe  
☐ nee, (bijna) nooit

**5. Welk rapportcijfer geeft u de website van de gemeente voor ...?**

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen me- ning
a. vormgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. aangeboden informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. gebruiksvriendelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. manier om iets aan te vragen, een afspraak te maken of te reageren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6. Via welke digitale media zou u naar informatie van en over de gemeente zoeken?**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Twitter  
☐ Facebook  
☐ Hyves  
☐ Linked in  
☐ You Tube  
☐ Google+  
☐ geen van deze

**7. Bent u geabonneerd op één van bovengenoemde digitale media van de gemeente?**

- ☐ ja  
☐ nee

## Appendix C: Vragenlijsten

### 8. Gemeentelijke informatie

In hoeverre bent u het eens of oneens bent met de hieronder genoemde stellingen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
a. De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De informatie op de gemeentelijke website is goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente zou veel meer gebruik kunnen maken van digitale middelen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 9. Welk rapportcijfer geeft u voor de gemeentelijke informatie?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## B. Gemeentebestuur

### 10. Wilt u betrokken worden bij beslissingen van de gemeente?

- ☐ ja  
☐ nee → ga verder met vraag 12

### 11. Op welke wijze wordt u het liefst betrokken bij beslissingen van de gemeente?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ informatiebijeenkomsten, waar de bewoners geïnformeerd worden over voornemens van de gemeente  
☐ inspraak- of consultatiebijeenkomsten, waar de bewoners gevraagd wordt naar de mening over bepaalde zaken binnen de gemeente  
☐ spreekuur van burgemeester en wethouders  
☐ panels, waarbij u als onderdeel van een vaste groep bewoners de gemeente enkele keren per jaar adviseert over verschillende onderwerpen  
☐ internetforum, waarbij u als bewoner via een website kunt reageren  
☐ opinieonderzoek, zoals deze enquête  
☐ bezoeken van raadsleden of collegeleden aan wijken/buurtten

### 12. Betrokkenheid bij gemeentelijk beleid

In hoeverre bent u het eens of oneens bent met de hieronder genoemde stellingen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
a. Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. Gemeentebestuur**

**In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?**

Deze stellingen gaan over uw waardering als kiezer van het gemeentebestuur. Hier maken we een onderscheid tussen de gemeenteraad als de gekozen volksvertegenwoordiging en de burgemeester en wethouders als verantwoordelijke uitvoerders namens de gemeenteraad.

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
a. Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Burgemeester en wethouders maken hun belofte waar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente wordt goed bestuurd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14. Gemeentelijke belastingen**

**In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling?**

Bij het werk van de gemeente kunt u bijvoorbeeld denken aan het beheer van de openbare ruimte (onder andere schoonmaken, onderhouden en inrichten van parken, wegen, fietspaden), werkzaamheden op het gebied van verkeer (onder andere doorstroming, parkeerbeleid, verkeersveiligheid), milieu (onder andere milieubeleid, optreden bij milieuovertredingen), onderwijs (onder andere voldoende schoolruimte, naleving leerplichtwet), sport (onder andere subsidieverlening, beheer sportpark), welzijn en sociale zaken (onder andere Wmo-loket, jeugdhulp), enzovoort.

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15. Plaatselijke regels (verordeningen)**

**In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?**

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
a. De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De gemeente controleert en handhaaft deze regels goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Op een aantal terreinen ontbreken gemeentelijke regels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Een burger in onze gemeente heeft te maken met tegenstrijdige gemeentelijke regels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente heeft op een aantal terreinen teveel regels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De gemeente is goed bezig met het beperken van het aantal regels (deregulering).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Hoeveel vertrouwen heeft u in de gemeente?**

- ☐ volledig vertrouwen
- ☐ redelijk vertrouwen
- ☐ weinig vertrouwen
- ☐ geen vertrouwen
- ☐ weet niet / geen mening

**17. Is uw vertrouwen in de gemeente in het afgelopen jaar toe- of afgenomen?**

- ☐ toegenomen
- ☐ afgenomen
- ☐ gelijk gebleven → ga verder met vraag 19
- ☐ weet niet / geen mening → ga verder met vraag 19

## Appendix C: Vragenlijsten

### 19. Welk rapportcijfer geeft u voor het gemeentebestuur?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen me- ning
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 21. Als er op dit moment verkiezingen voor de gemeenteraad zouden worden gehouden, zou u dan gaan stemmen?

- ☐ ja, zeker  
☐ ja, misschien  
☐ nee

## C. Voorzieningen, verkeer en vervoer

### 22. We willen u enkele vragen stellen over een aantal voorzieningen in uw buurt. Kunt u voor elk van deze voorzieningen aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

	zeer te- vreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer onte- vreden	weet niet / geen mening	n.v.t.
a. winkels voor dagelijkse boodschappen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. basisonderwijs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. de wijze waarop het afval wordt inge- zameld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. het schoonhouden van uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 23. Nu volgt een aantal uitspraken over de buurt waarin u woont. Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
a. In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. In de buurt zijn perken, plantsoenen en parken goed onderhouden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. In de buurt zijn vijvers en sloten goed onderhouden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. In de buurt zijn houten bruggetjes en tunneltjes goed onderhouden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. In de buurt is het buiten goed verlicht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. In de buurt zijn goede speelplekken voor kinderen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. In de buurt zijn goede voorzieningen voor jongeren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 24. Nu willen wij u een aantal vragen stellen over verkeer en vervoer in uw buurt. Kunt u voor elk van de onderstaande zaken aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

	zeer te- vreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer onte- vreden	weet niet / geen mening	n.v.t.
a. openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. parkeergelegenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. verkeersveiligheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. bereikbaarheid van de buurt met de auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Appendices

### 25. Hoe denkt u over de voorzieningen in de hele gemeente? Kunt u voor elk van de onderstaande zaken aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

	zeer te- vreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer onte- vreden	weet niet / geen mening	n.v.t.
a. het totale winkelaanbod	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. de uitgaansmogelijkheden, horeca en dergelijke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. het aanbod van culturele voorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. het aanbod van verenigingen, clubs, cursussen en dergelijke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. de sportvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. het onderwijs in het algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. de gezondheidszorgvoorzieningen in het algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. de welzijnsvoorzieningen (zoals een buurthuis of jongerencentrum)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 26. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden in uw vrije tijd de volgende voorzieningen of activiteiten bezocht?

	niet	1x	2-3x	4-11x	1x per maand of vaker
a. kinderboerderij/speeltuin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. park/natuurgebied	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. trapveldje/skatebaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 28. Hoe denkt u over het verkeer en vervoer in de hele gemeente? Kunt u voor elk van de onderstaande zaken aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

	zeer te- vreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer onte- vreden	weet niet / geen mening	n.v.t.
a. het onderhoud van wegen en fietspaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. de parkeermogelijkheden in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. het openbaar vervoer in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. de verkeersveiligheid in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. de fietsvriendelijkheid in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 29. Hieronder staan een paar aspecten van bereikbaarheid. Kunt u voor elk van de onderstaande zaken aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

	zeer te- vreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer onte- vreden	weet niet / geen mening
a. bereikbaarheid van uw buurt vanaf de snelweg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. bereikbaarheid van gemeentelijke voorzieningen (bv. bibliotheek, sportvoorzieningen) met de fiets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. bereikbaarheid van de andere Drechtsteden-gemeenten met het openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. meer specifiek: bereikbaarheid van de andere Drechtstedengemeenten met de waterbus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## D. Leefbaarheid en veiligheid

### 32. Voelt u zich wel eens onveilig?

- ☐ ja  
☐ nee → ga verder met vraag 34  
☐ weet niet → ga verder met vraag 34

### 33. Voelt u zich vaak, soms of zelden onveilig?

- ☐ vaak  
☐ soms  
☐ zelden  
☐ weet niet

### 34. Voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt?

- ☐ ja  
☐ nee → ga verder met vraag 36  
☐ weet niet → ga verder met vraag 36

### 35. Voelt u zich vaak, soms of zelden onveilig in uw eigen buurt?

- ☐ vaak  
☐ soms  
☐ zelden  
☐ weet niet

### 36. Komt het wel eens voor dat u ...

	vaak	soms	zelden of nooit	weet niet / geen mening	n.v.t.
a. 's avonds of 's nachts niet open doet, omdat u het niet veilig vindt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. in uw eigen buurt omloopt of omrijdt om onveilige plekken te vermijden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. uw kind(eren) niet toestaat ergens naartoe te gaan bij u in de buurt omdat u het niet veilig vindt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. zich onveilig voelt als u 's avonds bij u in de buurt over straat loopt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. zich niet op uw gemak voelt als u 's avonds alleen thuis bent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 37. Kunt u voor de volgende uitspraken over het functioneren van uw gemeente waar het gaat om de aanpak van leefbaarheid en veiligheid aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen me- ning
a. De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in de buurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De gemeente informeert de buurt over de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid in de buurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De gemeente is bereikbaar voor meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente reageert op meldingen en klachten over de leefbaarheid en de overlast in de buurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De gemeente doet wat ze zegt bij het verbeteren van leefbaarheid en veiligheid in uw buurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Appendices

### 38. Nu volgt een aantal uitspraken over de buurt waarin u woont. Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
a. De mensen kennen elkaar in de buurt nauwelijks.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De mensen gaan in de buurt op een prettige manier met elkaar om.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ik woon in een gezellige buurt, waar veel saamhorigheid is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Ik voel me thuis bij de mensen die in de buurt wonen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Ik heb veel contact met andere buurtbewoners.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Ik ben tevreden over de bevolkingssamenstelling in de buurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 39. Welk rapportcijfer geeft u voor ...?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
a. uw woonomgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. de leefbaarheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. de veiligheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 40. Bent u het afgelopen jaar actief geweest om uw buurt te verbeteren?

- ☐ ja  
☐ nee  
☐ weet niet / geen mening

## E. Toezicht

*In heel Zwijndrecht zijn Toezichthouders actief. Zij zien er op toe dat de openbare ruimte schoon, heel en veilig is. Ook treden zij op tegen parkeeroverlast. En zijn ze gastheer of gastvrouw van de stad door vragen te beantwoorden, de weg te wijzen, hulp te verlenen bij kleine incidenten en EHBO te verlenen.*

### 50. Heeft u in het afgelopen jaar wel eens een Toezichthouder aangesproken?

- ☐ ja  
☐ nee → ga verder met vraag 52

### 51. Bent u toen goed geholpen?

- ☐ ja, ik ben goed geholpen  
☐ ja, ik ben deels geholpen  
☐ nee, ik ben niet goed geholpen  
☐ weet niet/n.v.t.

### 52. Stel dat u een vraag heeft of u wilt iets melden, zou u dan een Toezichthouder aanspreken?

- ☐ ja, zeker → ga verder met vraag 54  
☐ ja, misschien → ga verder met vraag 54  
☐ nee  
☐ weet niet



## Appendix C: Vragenlijsten

### 53. Waarom niet?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ ik vind dat de toezichhouders niet makkelijk benaderbaar zijn
- ☐ het kost teveel moeite
- ☐ ze kunnen me toch niet helpen

☐ anders, namelijk:

*Toezichhouders geven prioriteit aan het tegengaan van overlastgevende groepen en personen, hondengerelateerde overlast, rommel op straat, vandalisme en verkeersoverlast.*

### 54. Vindt u dat Toezichhouders zich hiermee op de juiste problemen in uw wijk richten?

- ☐ ja, helemaal → ga verder met vraag 56
- ☐ ja, deels
- ☐ nee
- ☐ weet niet → ga verder met vraag 56

### 57. Welk rapportcijfer geeft u voor de Toezichhouders in uw wijk?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                                 |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | weet niet /<br>geen me-<br>ning |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>        |

## I. Algemene vragen

### 67. Wat is uw geslacht?

- ☐ man
- ☐ vrouw

### 68. Wat is uw leeftijd?

 jaar

### 69. Hoe ziet uw huishouden eruit?

- ☐ eenpersoonshuishouden
- ☐ tweepersoonshuishouden (getrouwd of samenwonend)
- ☐ twee-oudergezin met thuiswonende kind(eren)
- ☐ een-oudergezin met thuiswonende kind(eren)
- ☐ anders, namelijk:

### 72. Wat is de hoogste schoolopleiding die u heeft afgerond?

- ☐ geen onderwijs
- ☐ lagere school of basisonderwijs
- ☐ vmbo, mavo, mulo, lbo
- ☐ mbo, niveau 1
- ☐ mbo, niveau 2, 3 of 4
- ☐ havo, vwo, hbs, mms
- ☐ hbo of universiteit

**73. Hoe vaak maakt u gebruik van internet in uw vrije tijd?**

- ☐ Dagelijks
- ☐ meerdere malen per week
- ☐ één keer per week
- ☐ twee tot drie keer per maand
- ☐ één keer per maand
- ☐ minder dan één keer per maand
- ☐ nooit → *einde vragenlijst*

**74. Waar gebruikt u internet voor in uw vrije tijd?**

*(meerdere antwoorden mogelijk)*

- ☐ zoeken van informatie
- ☐ nieuws bijhouden
- ☐ zaken regelen bij instanties
- ☐ aankopen doen
- ☐ internetbankieren
- ☐ downloaden (vb. muziek, video, software, spellen)
- ☐ e-mailen
- ☐ twitteren
- ☐ sociale media (hyves, linkedin, facebook etc.)
- ☐ telefoneren via internet
- ☐ chatten
- ☐ online radio luisteren of televisie kijken (live of uitzending gemist)
- ☐ digitale enquêtes invullen
- ☐ online spellen
- ☐ anders, namelijk:

--

## 2014

De onderstaande vragen maken deel uit van het in deel 2 geanalyseerde bestand van het onderzoek van De Heer (2014).

## Vragenlijst onderzoek 2014

### 1. Wij stellen u graag wat vragen over uw vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht

#### 2. Hoeveel vertrouwen heeft u in...?

	volledig vertrouwen	redelijk vertrouwen	weinig ver- trouwen	geen ver- trouwen	weet niet/ geen mening
a. de ambtenaren van de gemeente Zwijndrecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. de Burgemeester en Wethouders van de gemeente Zwijndrecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. de gemeenteraad van de gemeente Zwijndrecht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. Waar in de vervolgvragen 'de gemeente' staat dient u uit te gaan van zowel ambtenaren, B&W als gemeenteraad

#### 4. Is uw vertrouwen in de gemeente in het afgelopen jaar toe- of afgenomen?

- ☐ toegenomen  
☐ gelijk gebleven >> vraag 6  
☐ afgenomen  
☐ weet niet/geen mening >> vraag 6

#### 5. Hoe komt het dat uw vertrouwen in de gemeente in het afgelopen jaar is toe- of afgenomen? [open vraag]

#### 6. Als u een rapportcijfer moest geven voor de mate van vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht, welk cijfer zou u dan geven?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 7. Dienstverlening

#### 8. We willen u enkele vragen stellen over een aantal diensten. Kunt u voor elk van deze diensten aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

	zeer te- vreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer onte- vreden	weet niet / geen mening	n.v.t.
a. de wijze waarop het afval wordt ingezameld in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. het schoonhouden van uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. dienstverlening balie publiekszaken in het gemeentehuis (waar u terecht kunt voor paspoort, rijbewijs, identiteitskaart etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. groenbeheer in uw buurt (bijv. onderhoud gras, bomen, struiken, bloemperken)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 9. Gemeentelijke belastingen

### 10. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

*Bij het werk van de gemeente kunt u bijvoorbeeld denken aan het beheer van de openbare ruimte (onder andere schoonmaken, onderhouden en inrichten van parken, wegen, fietspaden), werkzaamheden op het gebied van verkeer (onder andere doorstroming, parkeerbeleid, verkeersveiligheid), milieu (onder andere milieubeleid, optreden bij milieuovertredingen), onderwijs (onder andere voldoende schoolruimte, naleving leerplichtwet), sport (onder andere subsidieverlening, beheer sportpark), welzijn en sociale zaken (onder andere Wmo-loket, jeugdhulp), enzovoort.*

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 11. Als u een totaal oordeel zou moeten geven, hoe waardeert u - over het algemeen - de dienstverlening van uw gemeente?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 12. Werkwijze gemeente

### 13. We willen u enkele vragen stellen over de gemeente. Kunt u voor elk van deze vragen aangeven in hoeverre u het daarmee (on)eens bent?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
a. De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente is open en eerlijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De gemeente wordt goed bestuurd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De gemeente beseft te weinig wat de gevolgen zijn van haar besluiten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burgers leeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. De gemeente maakt haar beloften waar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 14. Kunt u voor elk van deze vragen aangeven in hoeverre u het daarmee (on)eens bent?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
a. Ik weet welke onderwerpen de gemeente belangrijk vindt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente Zwijndrecht.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente heeft een goede reputatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. De gemeente is een democratische instelling.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. De gemeente is deskundig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. De gemeente is integer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 15. B&W (Burgemeester en Wethouders)

16. Kent u de leden van het college?  
Ik ken de naam van de burgemeester

☐ ja  
☐ nee

17. Ik ken de namen van de wethouders

☐ nee  
☐ ja, één naam  
☐ ja, twee namen  
☐ ja, drie namen  
☐ ja, vier namen

18. We willen u enkele vragen stellen over politici (Burgemeester en Wethouders en gemeenteraad). Kunt u voor elk van deze vragen aangeven in hoeverre u het daarmee (on)eens bent?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen me- ning
a. De meeste politici zijn teveel uit op hun eigen voordeel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Politici staan veel te ver van mij af om mij te kunnen vertegenwoordigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Gewone mensen weten veel beter dan politici hoe een gemeente bestuurd moet worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Als u een totaal oordeel zou moeten geven, welk rapportcijfer geeft u voor Burgemeester & Wethouders?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen me- ning
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20. In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling?

*In sommige gemeenten, maar niet in Zwijndrecht, is het mogelijk om in een correctief referendum te stemmen over besluiten die de gemeente heeft genomen. De inwoners van die gemeenten hebben zo de mogelijkheid invloed uit te oefenen op het gemeentelijk beleid. Een voorwaarde voor het organiseren van een referendum is meestal dat inwoners een verzoek indienen met een bepaald aantal handtekeningen.*

21. Bent u voor de mogelijkheid van correctief referendum in Zwijndrecht?

☐ ja  
☐ ja, misschien  
☐ nee

22. Zou u zelf gaan stemmen als er een referendum zou zijn?

☐ ja  
☐ ja, misschien  
☐ nee

## Appendices

### 23. Betrokkenheid bij gemeentelijk beleid. In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen me- ning
a. Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Burgers krijgen voldoende ruimte om zelf ideeën en initiatieven te realiseren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De gemeente stelt zich bij ideeën en initiatieven van inwoners flexibel op.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De gemeente behandelt burgers met ideeën en initiatieven met respect.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 24. Hoe waardeert u de wijze waarop de gemeente burgers betreft bij (de uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen me- ning
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 25. Algemene vragen

### 26. Hebt u gestemd op 19 maart 2014?

- ☐ ja  
☐ nee

### 27. Kunt u aangeven waar uw politieke voorkeur naar uit gaat?

- ☐ 'links'  
☐ 'midden'  
☐ 'rechts'  
☐ wil ik niet zeggen

### 28. In welke van onderstaande verenigingen bent u de afgelopen 12 maanden actief geweest?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ geen vereniging  
☐ sportvereniging  
☐ gezelligheidsvereniging  
☐ religieuze of maatschappelijke vereniging  
☐ overige (vrijtijds)vereniging

### 29. Heeft u zich de afgelopen 12 maanden ingezet voor anderen en/of maatschappelijke doelen?

	ja, vaak	ja, soms	nee (vrijwel nooit)
a. Zorg aan een hulpbehoevende naaste (mantelzorg)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Hulp aan buren (b.v. boodschappen doen, oppassen, heg knippen e.d.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Aandacht geven aan buren in een zorgwekkende situatie (b.v. eenzaamheid, sociaal isolement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Vrijwilligerswerk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 30. Vindt u dat over het algemeen de meeste mensen wel te vertrouwen zijn of vindt u dat men niet voorzichtig genoeg kan zijn in de omgang met anderen?

(Antwoordschaal 0-10 waarbij 0 betekent dat je niet voorzichtig genoeg kunt zijn en 10 dat de meeste mensen te vertrouwen zijn. Wanneer u de middenpositie wilt invullen moet u eerst de schuif een stukje verplaatsen en dan weer op de 5 terugzetten.)

## Appendix C: Vragenlijsten

**31. Hoeveel vertrouwen heeft u in verschillende politieke en maatschappelijke instituties?**

Antwoordschaal van 0-10, waarbij de score 0 staat voor helemaal geen vertrouwen en de score 10 voor volledig vertrouwen in het desbetreffende instituut. Wanneer u de middenpositie wilt invullen moet u eerst de schuif een stukje verplaatsen en dan weer op de 5 terugzetten.)

**32. Het Nederlands parlement**

**33. Het rechtsstelsel**

**34. De politie**

**35. De gemeente**

**36. Het Europese parlement**

**37. Wat is uw geslacht?**

- ☐ man  
☐ vrouw

**38. Wat is uw leeftijd?**

jaar

**39. Wat is de hoogste schoolopleiding die u heeft afgerond?**

- ☐ geen onderwijs  
☐ lagere school of basisonderwijs  
☐ vmbo, mavo, mulo, lbo  
☐ mbo, niveau 1  
☐ mbo, niveau 2, 3 of 4  
☐ havo, vwo, hbs, mms  
☐ hbo of universiteit

**40. In welke wijk of dorp woont u?**

- ☐ Kort Ambacht  
☐ Noord  
☐ Walburg  
☐ Heer Oudelands Ambacht  
☐ Centrum  
☐ Nederhoven  
☐ Heerjansdam

**41. Hoe vaak gaat u naar religieuze diensten, afgezien van speciale gelegenheden zoals huwelijken en begrafenissen?**

- ☐ nooit  
☐ bijna nooit  
☐ 1 keer in de week of vaker  
☐ 1 keer in de maand of vaker

## 2015

De onderstaande vragen maken deel uit van het in deel 2 geanalyseerde bestand van de Monitor Communicatie en Bestuur 2015. De niet-gebruikte vragen zijn weggelaten. De nummering van de vragen in de enquête en die van de variabelen in het databestand is niet in alle gevallen het-zelfde.

### A. Communicatie

**1. De gemeente informeert u over het beleid, projecten en bekendmakingen van de gemeente. Welke van de media leest u weleens?**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Gemeentenieuws in het huis-aan huisblad
- ☐ website van de gemeente
- ☐ Twitter van de gemeente
- ☐ Facebook van de gemeente
- ☐ brief van de gemeente
- ☐ digitale nieuwsbrief van de gemeente

**2. Hoe vaak leest u de informatie in het 'Gemeentenieuws'?**

- ☐ regelmatig
- ☐ af en toe
- ☐ (bijna) nooit

**3. Hoe vaak bezoekt u de website van uw gemeente?**

- ☐ regelmatig
- ☐ af en toe
- ☐ (bijna) nooit

**4. Welk rapportcijfer geeft u de website van de gemeente voor ...?**

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
a. vormgeving	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. aangeboden informatie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. gebruiksvriendelijkheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. manier om iets aan te vragen, een afspraak te maken of te re- ageren	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Via welke media zoekt u het liefst informatie van de gemeente?**

(meerdere antwoorden mogelijk)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> krant/ dagblad         | <input type="checkbox"/> website van de gemeente                      |
| <input type="checkbox"/> huis-aan-huisblad      | <input type="checkbox"/> internetpagina's van anderen dan de gemeente |
| <input type="checkbox"/> Gemeentenieuws         | <input type="checkbox"/> digitale nieuwsbrief van de gemeente         |
| <input type="checkbox"/> folder van de gemeente | <input type="checkbox"/> Twitter van de gemeente                      |
| <input type="checkbox"/> brief van de gemeente  | <input type="checkbox"/> Radio Rijnmond                               |
| <input type="checkbox"/> informatieavond        | <input type="checkbox"/> anders, namelijk:                            |
| <input type="checkbox"/> schouwronde            |   |



## Appendix C: Vragenlijsten

### 6. Gemeentelijke informatie

In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
a. De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De informatie op de gemeentelijke website is goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente zou veel meer gebruik kunnen maken van digitale middelen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 7. Welk rapportcijfer geeft u voor de gemeentelijke informatie?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## B. Gemeentebestuur

### 8. Wilt u betrokken worden bij beslissingen van de gemeente?

- ☐ ja  
☐ nee → ga verder met vraag 10

### 9. Op welke wijze wordt u het liefst betrokken bij beslissingen van de gemeente?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ informatiebijeenkomsten, waar de bewoners geïnformeerd worden over voornemens van de gemeente  
☐ inspraak- of consultatiebijeenkomsten, waar de bewoners gevraagd wordt naar de mening over bepaalde zaken binnen de gemeente  
☐ spreekuur van burgemeester en wethouders  
☐ panels, waarbij u als onderdeel van een vaste groep bewoners de gemeente enkele keren per jaar adviseert over verschillende onderwerpen  
☐ internetforum, waarbij u als bewoner via een website kunt reageren  
☐ opinieonderzoek, zoals deze enquête  
☐ bezoeken van raadsleden of collegeleden aan wijken/buurtten

### 10. Betrokkenheid bij gemeentelijk beleid

In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
a. Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Er zijn voldoende mogelijkheden tot inspraak op gemeentelijke plannen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Burgers en organisaties krijgen voldoende ruimte om ideeën en initiatieven te realiseren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De gemeente nodigt burgers en organisaties voldoende uit om met ideeën en initiatieven te komen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 12. Hoe waardeert u de wijze waarop de gemeente burgers betreft bij de (uitvoering van) het beleid en de samenwerking zoekt?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet / geen mening
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. Hoe gaat de gemeente met inwoners om?**

**In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?**

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
a. De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burger leeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14. Gemeentebestuur**

**In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?**

*Deze stellingen gaan over uw waardering als kiezer van het gemeentebestuur. Hier maken we een onderscheid tussen de gemeenteraad als de gekozen volksvertegenwoordiging en de burgemeester en wethouders als verantwoordelijke uitvoerders namens de gemeenteraad.*

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
a. Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ik heb vertrouwen in de burgemeester en wethouders.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Burgemeester en wethouders maken hun belofte waar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente wordt goed bestuurd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15. Het beeld van de gemeente**

**In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?**

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
a. Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De gemeente heeft een goede reputatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente is een democratische instelling.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De gemeente is deskundig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De gemeente is integer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**16. Gemeentelijke belastingen**

**In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling?**

*Bij het werk van de gemeente kunt u bijvoorbeeld denken aan het beheer van de openbare ruimte (onder andere schoonmaken, onderhouden en inrichten van parken, wegen, fietspaden), werkzaamheden op het gebied van verkeer (onder andere doorstroming, parkeerbeleid, verkeersveiligheid), milieu (onder andere milieubeleid, optreden bij milieuovertredingen), onderwijs (onder andere voldoende schoolruimte, naleving leerplichtwet), sport (onder andere subsidieverlening, beheer sportpark), welzijn en sociale zaken (onder andere Wmo-loket, jeugdhulp), enzovoort.*

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens	weet niet / geen mening
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**17. Hoeveel vertrouwen heeft u in de gemeente?**

- ☐ volledig vertrouwen
- ☐ redelijk vertrouwen
- ☐ weinig vertrouwen
- ☐ geen vertrouwen
- ☐ weet niet / geen mening

## Appendix C: Vragenlijsten

### 18. Is uw vertrouwen in de gemeente in het afgelopen jaar toe- of afgenomen?

- ☐ toegenomen  
☐ afgenomen  
☐ gelijk gebleven → *ga verder met vraag 20*  
☐ weet niet / geen mening → *ga verder met vraag 20*

### 20. Als u een rapportcijfer moest geven voor de mate van vertrouwen in de gemeente Zwijndrecht, welk cijfer zou u dan geven?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                            |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | weet niet /<br>geen mening |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |

### 21. Hoe waardeert u –in het algemeen– de dienstverlening van de gemeente?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                            |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | weet niet /<br>geen mening |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |

### 22. Welk rapportcijfer geeft u voor het gemeentebestuur?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

- |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                            |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
| 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | weet niet /<br>geen mening |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |

## C. Leefbaarheid en veiligheid

### 24. Welk rapportcijfer geeft u voor ...?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

- |                    |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                          |                            |
|--------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|
|                    | 1                        | 2                        | 3                        | 4                        | 5                        | 6                        | 7                        | 8                        | 9                        | 10                       | weet niet /<br>geen mening |
| a. uw woonomgeving | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |
| b. uw woning       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |

### 25. Bent u het afgelopen jaar actief geweest om uw buurt te verbeteren?

- ☐ ja  
☐ nee  
☐ weet niet / geen mening

### 26. Zou u zich in de nabije toekomst actief willen (blijven) inzetten voor uw buurt?

- ☐ ja, zeker  
☐ ja, misschien  
☐ nee  
☐ weet niet

## D. Voorzieningen, verkeer en vervoer

27. We willen u enkele vragen stellen over een aantal voorzieningen in uw buurt. Kunt u voor elk van deze voorzieningen aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

	zeer te- vreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer onte- vreden	weet niet / geen mening	n.v.t.
a. winkels voor dagelijkse boodschappen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. basisonderwijs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. de wijze waarop het afval wordt ingezameld	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. het schoonhouden van uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Nu willen wij u een aantal vragen stellen over verkeer en vervoer in uw buurt. Kunt u voor elk van de onderstaande zaken aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

	zeer te- vreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer onte- vreden	weet niet / geen mening	n.v.t.
a. openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. parkeergelegenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. verkeersveiligheid in uw buurt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. bereikbaarheid van de buurt met de auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Hoe denkt u over de voorzieningen in de hele gemeente? Kunt u voor elk van de onderstaande zaken aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

	zeer te- vreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer onte- vreden	weet niet / geen mening	n.v.t.
a. het totale winkelaanbod	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. de uitgaansmogelijkheden, horeca en dergelijke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. het aanbod van culturele voorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. het aanbod van verenigingen, clubs, cursussen en dergelijke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. de sportvoorzieningen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. het onderwijs in het algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. de gezondheidszorgvoorzieningen in het algemeen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. de welzijnsvoorzieningen (vb. jongerenvoorzieningen, ouderenvoorzieningen, maatschappelijk werk, vrijwilligerswerk, ondersteuning mantelzorgers enz.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Kunt u aangeven hoe tevreden of ontevreden u bent over de binnensportaccommodaties en buitensportaccommodaties?

	zeer te- vreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer onte- vreden	weet niet / geen mening	n.v.t.
a. binnensportaccommodaties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. buitensportaccommodaties	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Hoe vaak heeft u in de afgelopen 12 maanden in uw vrije tijd de volgende voorzieningen of activiteiten bezocht?

	niet	1x	2-3x	4-11x	1x per maand of vaker
a. kinderboerderij/speeltuin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. park/natuurgebied	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. trapveldje/skatebaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Hoe denkt u over het verkeer en vervoer in de hele gemeente? Kunt u voor elk van de onderstaande zaken aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

	zeer te- vreden	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer onte- vreden	weet niet / geen mening	n.v.t.
a. het onderhoud van wegen en fietspaden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. de parkeermogelijkheden in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. het openbaar vervoer in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. de verkeersveiligheid in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. de fietsvriendelijkheid in de gemeente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Appendix C: Vragenlijsten

### 34. Hieronder staan een paar aspecten van bereikbaarheid. Kunt u voor elk van de onderstaande zaken aangeven in hoeverre u daar tevreden of ontevreden mee bent?

	zeer tevre- den	tevreden	neutraal	ontevreden	zeer onte- vreden	weet niet / geen mening
a. bereikbaarheid van uw buurt vanaf de snelweg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. bereikbaarheid van gemeentelijke voorzieningen (bv. bibliotheek, sportvoorzieningen) met de fiets	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. bereikbaarheid van de andere Drechtsteden-gemeenten met het openbaar vervoer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. meer specifiek: bereikbaarheid van de andere Drechtstedengemeenten met de waterbus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## F. Bekendheid en gebruik voorzieningen

Iedereen heeft wel eens hulp van anderen nodig. Het is fijn als bekenden uit uw eigen omgeving u kunnen helpen, maar soms is hulp van professionals nodig.

### 51. Indien nodig, weet u dan waar u terecht kunt voor professionele hulp op één van de volgende gebieden?

	ja	nee
a. opvoedondersteuning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. psychische problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. lichamelijke beperkingen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. vinden van werk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. schulden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. ontmoeten van/contact maken met mensen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. mantelzorgondersteuning (hulp bij veel zorgen voor iemand met een beperking, ouderdomsklachten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 52. Kent u de volgende voorzieningen of organisaties?

	nee	ja, een beetje (Ik weet dat het bestaat of heb er wel eens van gehoord)	ja, goed (Ik weet wat ze doen)
a. Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. CJG-coördinator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Jeugdgezondheidszorg (arts, verpleegkundige)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Schoolmaatschappelijk werk (SMW)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Pedagogisch spreekuur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Consultatiebureau	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Welzijnsorganisatie Diverz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Algemeen maatschappelijk werk (vb. Vivenz)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. MEE Drechtsteden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Bureau Slachtofferhulp	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Meldpunt zorg en overlast/Veilig thuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. UWV	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. UWV-werkbedrijf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. Sociale Dienst Drechtsteden (SDD)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o. Sociaal Raadslieden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p. één of meerdere Vivera infopunten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q. één of meerdere wijkcentra zoals Kubiek, Norderburgh, Ijsvogel, Xiejezo, Het Baken, Het Badhuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r. Stichting Welzijn Ouderen Zwijndrecht (SWOZ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s. Seniorenrestaurants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
t. SSKW/vrijwilligershuis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## G. Buitengebied

Dit vragenblok gaat over het buitengebied ten noordwesten van Zwijndrecht. Zie onderstaand kaartje



59. Bent u in de afgelopen 12 maanden wel eens in het buitengebied geweest?

- ☐ ja  
☐ nee

60. Hoe tevreden bent u over de mogelijkheden om in het buitengebied te...

	erg tevre- den	tevre- den	niet tevreden, niet ontevreden	ontevre- den	erg onte- vreden	weet niet /n.v.t.
1. wandelen (met de hond)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. fietsen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. overige recreëren, bijv. picknicken, zon- nen/zwemmen, skeeleren of paardrijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

61. Welk rapportcijfer geeft u voor het buitengebied?

(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	weet niet /n.v.t.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## I. Sportbeoefening

De volgende twee vragen gaan over sportbeoefening. Het gaat om activiteiten die u in de afgelopen twaalf maanden heeft gedaan volgens gebruiken en regels uit de sportwereld. U moet dus denken aan bijvoorbeeld voetbal, badminton, fitness, toerfietsen en schaken, maar **niet aan yoga, tuinieren, puzzelen of fietsen naar het werk of naar de supermarkt**. Sporten die u tijdens de vakanties heeft beoefend, tellen wel mee.

75. Heeft u in de afgelopen twaalf maanden aan sport gedaan (volgens de boven beschreven definitie)?

- ☐ ja  
☐ nee → ga verder met blok J

76. Hoeveel keer heeft u in de afgelopen twaalf maanden in totaal gesport?

- ☐ 1-11 keer (minder dan 1 keer per maand)  
☐ 12-59 keer (1 tot 5 keer per maand)  
☐ 60-119 keer (5 tot 10 keer per maand)  
☐ 120 keer of meer (10 keer per maand of meer)

## J. Bewonerspanel

Voelt u zich betrokken bij uw wijk en buurt? U kunt zich aanmelden voor het **Bewonerspanel Zwijndrecht**. Dit digitale bewonerspanel raadplegen wij wanneer de gemeente bepaalde vragen heeft die ze even kort en snel aan de bewoners voor wil leggen. Bijvoorbeeld over uw buurt, de woonomgeving en andere onderwerpen die in uw woonplaats spelen. We nodigen u graag uit om mee te doen! U krijgt dan een paar keer per jaar een e-mail met een link naar een korte vragenlijst op internet.

**77. We zouden het fijn vinden als u aan het Bewonerspanel Zwijndrecht mee wilt doen. Wanneer u mee wilt doen, dan kunt u hieronder uw e-mailadres invullen. Alvast hartelijk dank!!**

☐ ja, ik doe mee e-mailadres:

☐ ik ben al lid van het bewonerspanel (heb me al eerder aangemeld)

☐ nee, ik wil niet meedoen

## K. Algemene vragen

**78. Wat is uw geslacht?**

☐ man

☐ vrouw

**79. Wat is uw leeftijd?**

jaar

**82. Hoe ziet uw huishouden eruit?**

☐ eenpersoonshuishouden

☐ tweepersoonshuishouden (getrouwd of samenwonend)

☐ twee-oudergezin met thuiswonende kind(eren)

☐ een-oudergezin met thuiswonende kind(eren)

☐ anders, namelijk:

**83. Wat is de hoogste schoolopleiding die u heeft afgerond?**

☐ geen onderwijs

☐ lagere school of basisonderwijs

☐ vmbo, mavo, mulo, lbo

☐ mbo, niveau 1

☐ mbo, niveau 2, 3 of 4

☐ havo, vwo, hbs, mms

☐ hbo of universiteit

**84. Hoe is op dit moment de financiële situatie van uw gezin of huishouden?**

☐ ik kan veel geld overhouden

☐ ik kan een beetje geld overhouden

☐ ik kan precies rondkomen

☐ ik moet spaargeld uitgeven

☐ ik moet schulden maken

**85. Hoe zou u uw huishoudeninkomen willen typeren?**

☐ minimuminkomen/bijstandsniveau

☐ tussen minimum en modaal (modaal is ca. € 35.000 bruto)

☐ modaal (ca. € 35.000 bruto)

☐ 1,5x tot 2x modaal

☐ meer dan 2x modaal

## 2016

Tekst van de e-mail met uitnodiging voor de enquête:

Geachte deelnemer aan het Bewonerspanel,

### **Waarom krijgt u deze mail?**

Ik vraag u, als lid van het Bewonerspanel, graag om medewerking aan een onderzoek dat in samenwerking met de Erasmus Universiteit Rotterdam plaatsvindt in alle Drechtstedengemeenten. Het doel van het onderzoek is het krijgen van inzicht in de mening van inwoners over de dienstverlening van hun eigen gemeente. Daarnaast gaan de vragen ook over opvattingen over het gemeentebestuur en de (gemeente)politiek, vertrouwen, en over de informatievoorziening door de gemeente. De resultaten helpen de gemeenten om de dienstverlening aan en contacten met de inwoners te verbeteren. Daarnaast gebruikt de Erasmus Universiteit de resultaten om meer inzicht te krijgen in de samenhang tussen (on)tevredenheid over de overheid en opvattingen over politiek en overheid.

### **Hoe doet u mee?**

U kunt de vragenlijst – graag binnen één week - invullen door op onderstaande link te klikken:

[link]

Uw antwoorden worden anoniem verwerkt en uitsluitend voor dit onderzoek gebruikt. Vanwege de samenwerking met de Erasmus Universiteit Rotterdam en vanwege het wetenschappelijke karakter van dit onderzoek, is de vragenlijst dit keer wat langer dan u van ons gewend bent (het invullen duurt ongeveer 15 minuten). Ik hoop dat dit u voor u geen probleem is.

### **Heeft u vragen?**

Neem dan contact met ons op. U kunt ons bellen (078) 770 39 05 (Onderzoekcentrum Drechtsteden) of mailen naar [ocd@drechtsteden.nl](mailto:ocd@drechtsteden.nl).

Alvast hartelijk bedankt voor uw medewerking aan dit onderzoek.

Met vriendelijke groet,

[naam contactpersoon OCD]  
Onderzoekcentrum Drechtsteden



# Vragenlijst tevredenheidsonderzoek 2016

## 1. A. Communicatie en contacten

### 2. Hoe vaak leest u de informatie van uw gemeente in de huis-aan-huis krant?

- ☐ regelmatig  
☐ af en toe  
☐ (bijna) nooit

### 3. Hoe vaak bezoekt u de website van uw gemeente?

- ☐ regelmatig  
☐ af en toe  
☐ (bijna) nooit

### 4. Via welke media zoekt u het liefst informatie van de gemeente?

(meerdere antwoorden mogelijk)

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> krant/ dagblad           | <input type="checkbox"/> website van de gemeente                      |
| <input type="checkbox"/> huis-aan-huisblad        | <input type="checkbox"/> internetpagina's van anderen dan de gemeente |
| <input type="checkbox"/> Gemeentenieuws           | <input type="checkbox"/> digitale nieuwsbrief van de gemeente         |
| <input type="checkbox"/> folder van de gemeente   | <input type="checkbox"/> Twitter van de gemeente                      |
| <input type="checkbox"/> brief van de gemeente    | <input type="checkbox"/> Radio Rijnmond                               |
| <input type="checkbox"/> informatieavond          | <input type="checkbox"/> anders, namelijk:                            |
| <input type="checkbox"/> Facebook van de gemeente |   |

### 5. Gemeentelijke informatie.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?

- |   | helemaal<br>mee eens     | mee<br>eens              | neutraal                 | niet mee<br>eens         | helemaal niet<br>mee eens |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| a. De gemeente geeft in het algemeen duidelijke informatie.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| b. Ik kan gemakkelijk aan gemeentelijke informatie komen.     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| c. De gemeentelijke informatie via de lokale kranten is goed. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |
| d. De informatie op de gemeentelijke website is goed.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>  |

### 6. Hoe vaak hebt u de afgelopen 12 maanden contact met uw gemeente gehad, op een of meer van de volgende manieren?

- |  | 0 keer                   | 1 keer                   | 2 keer                   | 3 keer                   | 4 keer                   | 5 keer of<br>vaker       |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| a. Bezoek aan de balie van het gemeentehuis (voor bijvoorbeeld een paspoort of rijbewijs of andere diensten) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b. Bezoek aan het gemeentehuis voor een gesprek met een ambtenaar of met ambtenaren                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| c. Bezoek aan het gemeentehuis voor een gesprek met een wethouder of de burgemeester                         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| d. Een bezoek aan de Sociaal Raadslieden   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| e. Op straat medewerkers van de gemeente aangesproken  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| f. Bezoek van een inspraakavond  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| g. Bezoek van een inloopavond  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| h. Bijwonen van een raadscarroussel, commissie- of raadsvergadering  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| i. Telefonisch (gesproken met een ambtenaar of bestuurder)   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| j. Per brief of e-mail aan de gemeente   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| k. Anders  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 7. B. Gemeente en gemeentebestuur

### 8. Betrokkenheid bij gemeentelijk beleid.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens
a. Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente houdt voldoende inspraak- of consultatiebijeenkomsten, waar de bewoners gevraagd wordt naar de mening over bepaalde zaken binnen de gemeente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De gemeente houdt bij belangrijke besluiten een referendum.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. De gemeente stelt zich bij ideeën en initiatieven van inwoners flexibel op.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. De gemeente behandelt burgers met ideeën en initiatieven met respect.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 9. Betrokkenheid bij gemeentelijk beleid.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens
l. De gemeenteraad laat voldoende van zich horen en zien aan de burgers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. De gemeente organiseert voldoende informatiebijeenkomsten, waar de bewoners geïnformeerd worden over voornemens van de gemeente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n. De gemeente biedt voldoende mogelijkheden om een spreekuur van de burgemeester of de wethouders te kunnen bezoeken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o. De gemeente biedt voldoende mogelijkheden om aan een gemeentebreed panel mee te doen. (Daarmee bedoelen we andere panels dan dit bewonerspanel.) Zo'n panel is een vaste groep bewoners die de gemeente enkele keren per jaar adviseert over verschillende onderwerpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p. De gemeente biedt genoeg mogelijkheden om via de website te reageren op verschillende onderwerpen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
q. De gemeente houdt voldoende opinieonderzoeken, zoals deze enquête.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
r. De gemeente bezoekt met voldoende regelmaat wijken en buurten en praat daar met inwoners. Dat kunnen bezoeken zijn van raadsleden, collegeleden en/of ambtenaren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
s. De gemeente informeert u voldoende via bewonersbrieven over ontwikkelingen die voor u en uw buurt van belang zijn.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
t. De gemeente biedt haar burgers genoeg mogelijkheden om eigen initiatief te ontplooiën (bijv. onderhoud groen, speeltuin maken, publieke diensten ontwikkelen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
u. De gemeente maakt het voor de inwoners voldoende mogelijk om zelf de wijk te ontwikkelen en te verbeteren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 10. Hoe gaat de gemeente met inwoners om?

In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens
a. De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burger leeft.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Ik ben tevreden over de vertegenwoordiging door de raadsleden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. De gemeente is open en eerlijk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. De gemeente doet wat ze zegt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. Belangrijke besluiten over de toekomst van onze gemeente kan je gerust aan het gemeentebestuur overlaten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Appendix C: Vragenlijsten

**11. We willen u enkele vragen stellen over politici (Burgemeester en Wethouders en Gemeenteraadsleden) en over gemeentepolitiek. Kunt u voor elk van deze vragen aangeven in hoeverre u het daarmee (on)eens bent?**

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens
a. De meeste politici zijn teveel uit op hun eigen voordeel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Politici staan veel te ver van mij af om mij te kunnen vertegenwoordigen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Gewone mensen weten veel beter dan politici hoe een gemeente bestuurd moet worden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Gaan stemmen voor de gemeenteraad heeft geen zin, de partijen doen toch wat ze willen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De meeste politici beloven veel, maar ze doen niets.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Gemeentepolitici zijn corrupter dan gewone mensen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De meeste van onze politici zijn deskundige mensen die weten wat ze doen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Politici doen het merendeel van de tijd wat juist is.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**12. Gemeente.**  
**In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?**

*Deze stellingen gaan over uw waardering als kiezer van het gemeentebestuur.*

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens
a. Ik geef de gemeente het voordeel van de twijfel.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De gemeente komt haar afspraken na.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De intentie van de gemeente is in principe goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De gemeente houdt rekening met mijn belang.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente is vaardig in het besturen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**13. Het beeld van de gemeente.**  
**In hoeverre bent u het eens of oneens met de hieronder genoemde stellingen?**

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens
a. Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De gemeente heeft een goede reputatie.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De gemeente is een democratische instelling.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De gemeente is deskundig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. De gemeente is integer.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. De gemeente maakt haar beloften waar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. De gemeente wordt goed bestuurd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**14. Gemeentelijke belastingen.**  
**In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stelling?**

*Bij het werk van de gemeente kunt u bijvoorbeeld denken aan het beheer van de openbare ruimte (onder andere schoonmaken, onderhouden en inrichten van parken, wegen, fietspaden), werkzaamheden op het gebied van verkeer (onder andere doorstroming, parkeerbeleid, verkeersveiligheid), milieu (onder andere milieubeleid, optreden bij milieuovertredingen), onderwijs (onder andere voldoende schoolruimte, naleving leerplichtwet), sport (onder andere subsidieverlening, beheer sportpark), welzijn en sociale zaken (onder andere Wmo-loket, jeugdhulp), enzovoort.*

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens
De gemeente doet voldoende voor het belastinggeld dat ik aan de gemeente betaal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**15. Als u een rapportcijfer moest geven voor de mate van vertrouwen in uw gemeente, welk cijfer zou u dan geven?**

*(1 = zeer slecht, 10 = zeer goed)*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 16. C. Leefbaarheid en veiligheid in uw buurt

### 17. Nu volgt een aantal uitspraken over de buurt waarin u woont. Kunt u voor elke uitspraak aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	niet mee eens	helemaal niet mee eens
a. In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. In de buurt zijn perken, plantsoenen en parken goed onderhouden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. In de buurt zijn vijvers en sloten goed onderhouden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. In de buurt zijn houten bruggetjes en tunneltjes goed onderhouden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Er wordt voldoende gedaan aan de leefbaarheid en veiligheid van mijn buurt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Mijn buurt is schoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De verkeersveiligheid in mijn buurt is goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. De afvalinzameling verloopt goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. De dienstverlening aan de balie publiekszaken in het gemeentehuis (waar u terecht kunt voor paspoort, rijbewijs, identiteitskaart etc.) is goed.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 18. Komt het wel eens voor dat u ...

	vaak	soms	zelden of nooit	n.v.t.
a. 's avonds of 's nachts niet open doet, omdat u het niet veilig vindt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. in uw eigen buurt omloopt of omrijdt om onveilige plekken te vermijden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. uw kind(eren) niet toestaat ergens naartoe te gaan bij u in de buurt omdat u het niet veilig vindt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. zich onveilig voelt als u 's avonds bij u in de buurt over straat loopt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. zich niet op uw gemak voelt als u 's avonds alleen thuis bent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 19. D. Vertrouwen in het algemeen en vertrouwen in de overheid

### 20. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee on- eens	helemaal mee oneens
a. Je moet erg oppassen met mensen die je niet kent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De meeste deskundigen zijn eerlijk over wat ze wel en niet weten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De meeste mensen doen wat ze hebben beloofd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Je moet oppassen dat mensen niet van je profiteren.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De meeste verkopers zijn eerlijk over hun producten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. De meeste reparateurs zullen niet proberen mensen af te zetten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. De meeste mensen geven eerlijke antwoorden bij opiniepeilingen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. De meeste mensen zijn best goed in hun werk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. De meeste mensen hebben het beste voor met anderen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 21. Hoeveel vertrouwen heeft u in verschillende politieke en maatschappelijke instituties?

Antwoordschaal van 0-10, waarbij de score 0 staat voor helemaal geen vertrouwen en de score 10 voor volledig vertrouwen in het desbetreffende instituut. Wanneer u de middenpositie wilt invullen moet u eerst de schuif een stukje verplaatsen en dan weer op de 5 terugzetten.) [NB: gecodeerd van 1 tot 11]

- Het Nederlands parlement
- Het rechtsstelsel (justitie)
- De politie
- De Gemeente
- De Provincie
- Het Waterschap
- De Nationale Ombudsman
- De Belastingdienst
- Het Europees parlement

## 22. E. Uw mening over overheid, politiek, politici en ambtenaren

### 23. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee on- eens	helemaal mee oneens
a. Burgers moeten meer eigen verantwoordelijkheid nemen en minder een beroep doen op de overheid.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Een wet waar je het niet mee eens bent, moet je toch nakomen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Ik ben een voorstander van strikte handhaving van de wet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. De overheid moet krachtiger tegen ordeverstoringen (bijvoorbeeld voetbalrellen of vechtpartijen op uitgaansavonden) optreden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. De meeste overheidsdiensten kunnen beter door het bedrijfsleven worden georganiseerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Het is niet waar dat het bedrijfsleven altijd beter werkt dan de overheid.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Iedereen heeft wel een mening over politiek en over ambtenaren, maar in feite weten de mensen er niet genoeg van om zich zo'n mening te vormen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Ik zou mijn familie en vrienden aanraden om bij de overheid te werken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Ambtenaren dienen eerder hun eigenbelang dan dat van de burgers.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. De overheid gooit geld over de balk.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 24. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

#### In mijn ogen zijn gemeentepolitici (raadsleden, collegeleden) over het algemeen...

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee on- eens	helemaal mee oneens
a. deskundig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. kortzichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. behulpzaam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. ontoegankelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. eerlijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. traag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. onduidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. vriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 25. In hoeverre bent u het eens met de volgende stellingen?

#### In mijn ogen zijn ambtenaren van de gemeente over het algemeen...

	helemaal mee eens	mee eens	neutraal	mee on- eens	helemaal mee oneens
a. deskundig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. kortzichtig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. behulpzaam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. ontoegankelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. eerlijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. traag	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. onduidelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. vriendelijk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 26. Als u denkt aan het gemeentebestuur (college en raad) van uw gemeente, in welke mate ervaart u dan de volgende gevoelens?

	in sterke mate				helemaal niet
a. minachting	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. bewondering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. afkeer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. tevredenheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. frustratie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. bezorgdheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. hoop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. teleurstelling	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. medelijden	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. woede	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k. trots	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l. blijdschap	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m. moedeloosheid	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 27. F. Nieuws over en belangstelling voor (gemeente)politiek

### 28. Hoe vaak leest u een (papieren) krant of huis-aan-huisblad?

- ☐ vrijwel dagelijks  
☐ een paar keer per week  
☐ een paar keer per maand  
☐ zelden of nooit >> vraag 30

### 29. Hoe vaak leest u de onderstaande kranten?

	(bijna) elke dag	paar keer per week	paar keer per maand	paar keer per jaar	(bijna) nooit
a. AD/Dordtenaar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. De Telegraaf	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. De Volkskrant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. NRC Handelsblad/NRC Next	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Trouw	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. Nederlands Dagblad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g. Reformatorisch Dagblad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h. Metro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i. Huis-aan-huis krant(en)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j. anders	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 30. Als er in de krant nieuws over de gemeentepolitiek staat, hoe vaak leest u dat dan? (Dat gaat bijvoorbeeld over nieuws van politieke partijen en onderwerpen die in de raad aan de orde zijn.)

- ☐ bijna altijd  
☐ vaak  
☐ zo nu en dan  
☐ zelden of nooit

### 31. Bent u zeer geïnteresseerd in gemeentepolitieke onderwerpen (bijvoorbeeld nieuws van politieke partijen en onderwerpen die in de raad aan de orde zijn), tamelijk geïnteresseerd of niet geïnteresseerd?

- ☐ zeer geïnteresseerd  
☐ tamelijk geïnteresseerd  
☐ niet geïnteresseerd

### 32. Hoe vaak in de week kijkt u naar nieuwsprogramma's op tv of nieuwssites op internet, of luistert u naar nieuwsprogramma's op de radio?

- ☐ (vrijwel) dagelijks  
☐ 3 à 4 keer per week  
☐ 1 à 2 keer per week  
☐ minder dan 1 keer per week

### 33. In politieke zaken wordt vaak van politiek links en rechts gesproken. Waar zou U uw eigen politieke ideeën plaatsen?

(Vul hieronder uw antwoord in op de schaal die loopt van 'zeer links' tot 'zeer rechts'.)

[NB: gecodeerd van 1 tot 11, met 1 = zeer links, 6 = midden, 11 = zeer rechts]

### 34. G. Algemene vragen

35. Wat is uw geslacht?

- ☐ man  
☐ vrouw

36. Wat is uw leeftijd?

 jaar

37. Wat is de hoogste schoolopleiding die u heeft afgerond?

- ☐ geen onderwijs  
☐ lagere school of basisonderwijs  
☐ vmbo, mavo, mulo, lbo  
☐ mbo, niveau 1  
☐ mbo, niveau 2, 3 of 4  
☐ havo, vwo, hbs, mms  
☐ hbo of universiteit

38. Alles bij elkaar genomen, hoe tevreden of ontevreden bent u met uw leven als geheel? Gebruikt u hierbij een schaal van 1 tot 10, waarbij 1 betekent "helemaal ontevreden" en 10 betekent "helemaal tevreden"

(1 = helemaal ontevreden, 10 = helemaal tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39. Hoe tevreden bent u met de financiële situatie van uw huishouden? Gebruikt u hierbij een schaal van 1 tot 10, waarbij 1 betekent "helemaal ontevreden" en 10 betekent "helemaal tevreden"

(1 = helemaal ontevreden, 10 = helemaal tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40. Hoeveel jaar woont u in deze gemeente?

 jaar

41. Werkt u bij een gemeente, provincie of het rijk?

- ☐ Ja  
☐ Nee

42. We hebben u hiervoor een aantal vragen gesteld over "de gemeente". Waar dacht u bij de beantwoording dan in de eerste plaats aan?

- ☐ gemeenteraadsleden  
☐ burgemeester en wethouders  
☐ ambtenaren  
☐ een combinatie van deze drie  
☐ iets anders, namelijk:

Vraag 43 is een herhaling van vragen 8 en 9, met alle items van deze vragen gecombineerd. Dit is het gevolg van een ongelukje bij het OCD bij de programmering van de vragenlijst. Respondenten hebben de vragen over betrokkenheid dus twee keer beantwoord: in het begin van de enquête en nog een keer helemaal aan het eind. Dit was niet de bedoeling maar blijkt bij de analyses enkele keren handig te zijn...

## **Appendix D: Correlaties 2013, 2014 en 2015, en toelichting regressie 2014**

### **Correlaties tussen de variabelen**

De volgende tabellen laten de onderlinge correlaties tussen de in de regressieanalyses van 2013, 2014 en 2015 gebruikte variabelen zien. De significante correlaties zijn gemarkeerd: sterke groen, matige rood, zwakke blauw.

De sterke onderlinge verbanden in Tabel D.1 beperken zich tot vier variabelen: responsiviteit en kwaliteit van bestuur, ieder met drie sterke verbanden, en gemeentelijke informatievoorziening en de besteding van belastinggeld, ieder met twee. Alle sterke verbanden doen zich voor tussen uitsluitend deze vier variabelen.

Alle sterke en matig sterke verbanden samennemend, blijkt dat zeven van de dertien antecedenten zes of zeven (matig) sterke verbanden hebben met andere antecedenten. Kwaliteit van bestuur scoort met zeven verbanden van 0,30 of meer het best. Zes antecedenten hebben hooguit één matig sterk verband met een ander antecedent en verder alleen zwakke verbanden of in het geheel geen. Naast leeftijd, opleiding en geslacht betreft dit sociale samenhang, onveiligheidsgevoelens, en negatief geformuleerde stellingen over regelgeving.



**Tabel D.1:** Correlaties tussen antecedenten, 2013

	Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Responsiviteit 2013	Leefbaarheid en veiligheid 2013	Sociale samenhang 2013	Gemeentelijke informatie 2013	Onderhoud van de buurt 2013	Regelgeving negatief 2013	Regelgeving positief 2013	Onveiligheidsgevoel 2013	Kwaliteit bestuur	Besteding belasting
Geslacht	Pearson Correlatie 1 p (tweezijdig) N 299												
Leeftijd	Pearson Correlatie -,093 p (tweezijdig) ,110 N 297	1 -,344** 298											
Opleiding	Pearson Correlatie -,095 p (tweezijdig) ,108 N 286	-,344** ,000 285	1 287										
Responsiviteit 2013	Pearson Correlatie ,019 p (tweezijdig) ,756 N 284	,048 ,421 283	,029 ,629 276	1 310									
Leefbaarheid en veiligheid 2013	Pearson Correlatie ,137* p (tweezijdig) ,024 N 269	,088 ,149 268	-,177** ,004 262	,439** ,000 274	1 277								
Sociale samenhang 2013	Pearson Correlatie -,084 p (tweezijdig) ,149 N 295	-,044 ,448 294	,118* ,047 284	,200** ,001 290	,209** ,000 274	1 302							
Gemeentelijke informatie 2013	Pearson Correlatie ,089 p (tweezijdig) ,132 N 287	,049 ,406 286	-,113 ,060 277	,552** ,000 304	,417** ,000 271	,126* ,031 292	1 317						

Tabel D.1: vervolgd

		Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Responsiviteit 2013	Leefbaarheid en veiligheid 2013	Sociale samenhang 2013	Gemeentelijke Informatie 2013	Onderhoud van de buurt 2013	Regelgeving negatief 2013	Regelgeving positief 2013	Onveiligheidsgevoel 2013	Kwaliteit bestuur	Besteding belastinggeld
Onderhoud van de buurt 2013	Pearson Correlatie p (tweezijdig)	,105 ,072 N 292	,001 ,982 291	-,005 ,934 281	,429** ,000 296	,387** ,000 275	,211** ,000 299	,306** ,000 298	1					
Regelgeving negatief 2013	Pearson Correlatie p (tweezijdig)	,015 ,825 N 217	-,048 ,482 216	,246** ,000 211	,230** ,000 231	,174** ,012 210	,141** ,037 220	,193** ,003 230	,111 ,096 226					
Regelgeving positief 2013	Pearson Correlatie p (tweezijdig)	-,070 ,262 N 256	,002 ,976 255	-,052 ,416 248	,461** ,000 272	,354** ,000 248	,202** ,001 261	,392** ,000 271	,348** ,000 268	,153* 1 228				
Onveiligheidsgevoel 2013	Pearson Correlatie p (tweezijdig)	,200** ,001 N 282	,011 ,857 281	-,057 ,347 272	-,238** ,000 283	-,166** ,007 266	-,267** ,000 288	-,051 ,391 283	-,154** ,009 289	-,106 ,118 220	-,142* ,023 255	1		
Kwaliteit bestuur	Pearson Correlatie p (tweezijdig)	,004 ,951 N 243	,126 ,050 242	-,008 ,903 236	,716** ,000 262	,377** ,000 238	,228** ,000 247	,588** ,000 258	,349** ,000 253	,305** ,000 209	,414** ,000 239	-,222** ,001 242	1	
Besteding belastinggeld	Pearson Correlatie p (tweezijdig)	,054 ,375 N 273	,146* ,016 272	-,061 ,326 264	,611** ,000 290	,385** ,000 263	,137** ,023 276	,481** ,000 290	,412** ,000 283	,249** ,000 227	,366** ,000 261	-,116 ,057 270	,580** ,000 253	1

\*\* . Correlatie is significant op het 0,01 niveau (tweezijdig).

\* . Correlatie is significant op het 0,05 niveau (tweezijdig).

Tabel D.2: Correlaties tussen antecedenten, 2014

Geslacht	Pearson Correlatie p (tweezijdig)	1	Vertrouwensgenigheid												
			Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Responsiviteit 2014	Beeldvorming 2014	Betrokkenheid 2014	Politiek cynisme 2014	Prestaties 2014	Institutioneel vertrouwen 2014	Besteding belastinggeld	Kwaliteit bestuur	Integriteit	Inloed
Leeftijd	Pearson Correlatie p (tweezijdig)	N	493	-,239** ,000	1										
Opleiding	Pearson Correlatie p (tweezijdig)	N	482	,022 ,629	-,191** ,000	1									
Responsiviteit 2014	Pearson Correlatie p (tweezijdig)	N	490	-,015 ,742	,040 ,382	,045 ,327	1								
Beeldvorming 2014	Pearson Correlatie p (tweezijdig)	N	479	-,062 ,178	,125** ,006	-,065 ,158	,714** ,000	1							
Betrokkenheid 2014	Pearson Correlatie p (tweezijdig)	N	480	-,088 ,057	,170** ,000	,022 ,628	,664** ,000	,595** ,000	1						
Politiek cynisme 2014	Pearson Correlatie p (tweezijdig)	N	473	-,044 ,333	-,050 ,279	-,159** ,000	-,478** ,000	-,377** ,000	,475 ,467	475 467	1				



De antecedenten in Tabel D.2 met de meeste sterke correlaties met andere antecedenten zijn responsiviteit (7), beeldvorming (6), en kwaliteit van het bestuur (5). De minste hebben geslacht, leeftijd en opleiding, en politiek cynisme, institutioneel vertrouwen en vertrouwensgeneigdheid (allemaal nul). Het beeld verandert echter als naar sterke én matig sterke correlaties (0,30 en meer) wordt gekeken. Dan heeft politiek cynisme opeens de meeste significante relaties: tien (van de dertien mogelijke). Ook institutioneel vertrouwen doet het dan aanzienlijk beter, met zeven. Geslacht, leeftijd en opleiding blijven op nul staan, vertrouwensgeneigdheid heeft twee matig sterke correlaties, en alle tien overige antecedenten hebben zeven of meer significante correlaties van 0,30 of meer met de collega-antecedenten.

Het lijkt erop dat politiek cynisme een negatieve invloed heeft op alle oordelen over de gemeente, en dat is zoals we al eerder zagen inclusief vertrouwen in de gemeente. Cynici hebben ook minder vertrouwen in het algemeen en in instituties.

Tabel D.3: Correlaties tussen antecedenten, 2015

	Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Responsiviteit 2015	Beeldvorming 2015	Gemeentelijke informatie 2015	Oog voor algemeen belang.	Belangenafweging	Integriteit	Besteding belastinggeld
Geslacht	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	1								
Leeftijd	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	307								
		-,077	1							
		,180								
		307	354							
Opleiding	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	-,164**	-,344**	1						
		,004	,000							
		300	301	301						
Responsiviteit 2015	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	,060	-,053	-,091	1					
		,325	,361	,137						
		275	297	270	297					
Beeldvorming 2015	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	,144*	-,005	-,107	,709**	1				
		,014	,927	,071	,000					
		290	299	284	280	299				
Gemeentelijke informatie 2015	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	,049	,066	-,191**	,531**	,527**	1			
		,399	,234	,001	,000	,000				
		292	329	285	289	292	329			
Oog voor algemeen belang.	Pearson Correlatie p (tweezijdig) N	,045	-,085	,027	,663**	,627**	,378**	1		
		,484	,177	,683	,000	,000	,000			
		242	252	237	251	248	247	252		

**Tabel D.3:** vervolgd

	Geslacht	Leeftijd	Opleiding	Responsiviteit 2015	Beeldvorming 2015	Gemeentelijke informatie 2015	Oog voor algemeen belang.	Belangenafweging	Integriteit	Besteding belastinggeld
Belangenafweging	Pearson Correlatie	,063	-,141*	,060	,715**	,641**	,429**	,681**	1	
	p (tweezijdig)	,344	,031	,374	,000	,000	,000	,000		
	N	226	234	221	233	231	230	229	234	
Integriteit.	Pearson Correlatie	,053	,011	,055	,611**	,671**	,329**	,526**	1	
	p (tweezijdig)	,422	,868	,404	,000	,000	,000	,000		
	N	235	242	230	233	242	240	218	210	242
Besteding belastinggeld	Pearson Correlatie	,021	-,017	-,053	,509**	,459**	,327**	,393**	,387**	1
	p (tweezijdig)	,733	,784	,389	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	267	273	262	257	268	267	230	215	226
										273

\*\* . Correlatie is significant op het 0,01 niveau (tweezijdig).

\* . Correlatie is significant op het 0,05 niveau (tweezijdig).

Alleen naar significante sterke correlaties (boven 0,50) kijkend in Tabel D.3, springen opnieuw responsiviteit en beeldvorming er uit (zes en vijf), en geslacht, leeftijd en opleiding (nul). Sterke en matig sterke correlaties gecombineerd levert het beeld op dat alle antecedenten, behalve geslacht, leeftijd en opleiding, met zes andere antecedenten een significante correlatie van 0,30 of meer hebben.

### **Regressieanalyse 2014: vergelijking met onderzoek De Heer (2014)**

Het onderzoek van De Heer (2014) en dit onderzoek gebruiken hetzelfde databestand en ook de analyses op dat bestand (correlatieanalyses, factoranalyse, schaalconstructie, regressieanalyse) zijn vergelijkbaar. Toch zijn de resultaten niet volledig identiek. Dat heeft een paar oorzaken:

- De factoranalyses in beide onderzoeken zijn hetzelfde, maar bij de schaalconstructie op basis van die factoranalyses treden enkele verschillen op. Dat betreft de schalen beeldvorming en institutioneel vertrouwen. In de schaal beeldvorming van De Heer (2014) zit het item integriteit. De schaal beeldvorming 2014 in mijn onderzoek bevat dat item niet, omdat ik dat nu op theoretische gronden (integriteit is een afzonderlijk antecedent in vertrouwensmodellen) daarbuiten heb gehouden, hoewel zowel de factoranalyse als de betrouwbaarheidsanalyse bij de schaalconstructie opname rechtvaardigden. Verder is een item over de kwaliteit van het bestuur wel in de beeldvormingsschaal van De Heer opgenomen, maar niet in die van 2014 van het huidige onderzoek. In de schaal institutioneel vertrouwen heb ik, in afwijking van het eerdere onderzoek, het item over de gemeente buiten beschouwing gelaten, zodat de schaal nu het vertrouwen weerspiegelt van instituties anders dan de gemeente. In de regressieanalyses maakt dit overigens geen verschil: beide schalen voor institutioneel vertrouwen dragen niet significant bij aan de verklaarde variantie.
- De regressieanalyse is in het huidige onderzoek gebaseerd op deels andere onafhankelijke variabelen dan in het onderzoek van 2014. Dat heeft te maken met het hanteren van andere criteria. Ik heb nu, net als in 2014, de geconstrueerde schalen meegenomen (met zoals hiervoor vermeld in twee gevallen een iets andere samenstelling), en verder de variabelen die sterk, dus  $r > 0,50$ , correleren met vertrouwen en geen deel uitmaken van een van de schalen. De set onafhankelijke variabelen in het onderzoek van De Heer (2014) is gebaseerd op haar conceptueel model en bevat daardoor ook enkele laag met vertrouwen correlerende variabelen, terwijl variabelen die bij de schaalconstructie buiten de boot vielen niet zijn meegenomen. Het item over de kwaliteit van het bestuur maakte bij De Heer onderdeel uit van de beeldvormingsschaal, terwijl het in de nieuwe analyse apart als onafhankelijke variabele is gebruikt (en vervolgens ook als enige variabele naast beeldvorming en responsiviteit significant aan de verklaarde variantie bijdroeg).



In de regressieanalyse van De Heer (2014) dragen alleen responsiviteit en beeldvorming significant bij aan de verklaarde variantie in het vertrouwen. Van de 57,4% van de verklaarde variantie nemen zij 56,5% voor hun rekening. In de nieuwe regressieanalyse dragen drie variabelen significant bij: responsiviteit en beeldvorming, en kwaliteit van bestuur (dat bij De Heer deel uitmaakte van beeldvorming). Alle onafhankelijke variabelen bij elkaar 60,5%; de drie significant bijdragende variabelen 58,4%, en alleen responsiviteit en beeldvorming 54,9%. Het verschil in dit laatste geval met de 56,5% van De Heer (2014) is het gevolg van het buiten de schaal beeldvorming laten van de items integriteit en kwaliteit van bestuur.

## **Appendix E: Vergelijking tussen de Drechtstedengemeenten**

### **Variantieanalyses**

Zoals in hoofdstuk 8 bleek, zijn er verschillen tussen de Drechtsteden in vertrouwen in de eigen gemeente. In Zwijndrecht is het vertrouwen significant lager dan in Alblasterdam en Sliedrecht. Interessant is het nu om te kijken of diezelfde verschillen ook optreden voor de belangrijkste antecedenten van vertrouwen, responsiviteit en beeldvorming. Ik doe daarvoor een one-way ANOVA met post hoc tests. Afhankelijk van het al dan niet gelijk zijn van de varianties in de groepen (homogeniteit van de varianties) kies ik voor Tukey-Kramer bij homogeniteit of Games-Howell bij ontbrekende homogeniteit. Het gelijk zijn van de varianties test ik in eerste instantie met de test van Levene. Maar bij grote samples, zoals die in dit onderzoek, is de test van Levene al snel significant, terwijl het verschil in variantie tussen de groepen maar klein is (Field, 2013, hst. 5). Daarom kijk ik vervolgens naar de variantieratio: de hoogste variantie gedeeld door de laagste. Bij de omvang van mijn samples en het aantal groepen (zes) moet die ratio lager dan twee zijn (Field, 2013, p. 195) om uit te mogen gaan van gelijke varianties. Als dat het geval is, gebruik ik de ANOVA en Tukey-Kramer.

### **Responsiviteit**

De responsiviteit, zoals gemeten met de brede schaal, verschilt significant tussen de gemeenten. De test van Levene is significant:  $F(5, 1575) = 2,33$ ,  $p = 0,041$ . De variantieratio (de hoogste variantie gedeeld door de laagste) is minder dan twee, namelijk  $0,5550 : 0,3590 = 1,546$ . Daardoor mag een gewone ANOVA ook en is de robuustere test van Welch niet nodig. De ANOVA geeft een significant resultaat,  $F(5, 1575) = 3,848$ ,  $p = 0,002$ . Volgens de post hoc test van Tukey-Kramer wijkt de responsiviteit in Alblasterdam significant af van die in Dordrecht, Papendrecht en Zwijndrecht (is in Alblasterdam hoger). De sterkte van het verband wordt aangegeven door Eta kwadraat. Die bedraagt 0,012 (de kwadratensom tussen de groepen gedeeld door de totale kwadratensom). Dat is een zwak verband.

Tabel E.1: Gemiddelde responsiviteit per gemeente, 2016

Responsiviteit breed	N	Gem.	Std. Deviatie	Std. Error	95% Betrouwbaarheids-interval		
					Ondergrens	Bovengrens	Maximum
Alblasserdam	133	3,1780	,72821	,06314	3,0531	3,3029	1,23
Dordrecht	645	2,9587	,64177	,02527	2,9091	3,0083	1,00
Hendrik-Ido-Ambacht	100	3,0002	,74499	,07450	2,8523	3,1480	1,15
Papendrecht	257	2,9227	,70488	,04397	2,8361	3,0092	1,00
Sliedrecht	131	3,0214	,59919	,05235	2,9178	3,1250	1,77
Zwijndrecht	315	2,8933	,68298	,03848	2,8176	2,9690	1,00
Totaal	1581	2,9661	,67468	,01697	2,9328	2,9994	1,00
							5,00

Tabel E.2: Gemiddelde beeldvorming per gemeente, 2016

Beeldvorming breed	N	Gem.	Std. Deviatie	Std. Error	95% Betrouwbaarheidsinterval		
					Ondergrens	Bovengrens	Maximum
Alblasserdam	133	3,2267	,59680	,05175	3,1244	3,3291	1,83
Dordrecht	645	3,1467	,53682	,02114	3,1052	3,1882	1,00
Hendrik-Ido-Ambacht	100	3,2233	,61356	,06136	3,1016	3,3451	1,17
Papendrecht	257	3,0662	,57319	,03575	2,9958	3,1366	1,00
Sliedrecht	132	3,1590	,54011	,04701	3,0660	3,2520	1,50
Zwijndrecht	315	3,0811	,57546	,03242	3,0173	3,1449	1,00
Totaal	1582	3,1332	,56257	,01414	3,1054	3,1609	1,00
							5,00

### Beeldvorming

Omdat de test van Levene niet significant is,  $F(5, 1576) = 0,70$ ,  $p = 0,62$ , en de variantie dus homogeen is, is de normale one-way ANOVA toegestaan. Er blijkt een significant verschil tussen de gemeenten te bestaan wat betreft beeldvorming.  $F(5, 1576) = 2,66$ ,  $p = 0,021$ . Eta kwadraat is 0,008, wat een uiterst zwak verband betekent. De post hoc test met Tukey-Kramer levert ondanks het overall significante verschil geen significante verschillen tussen tweetallen gemeenten op.

### Overige variabelen

Met de analyse van het verschil in vertrouwen tussen de gemeenten, en het verschil tussen de gemeenten wat betreft de twee verreweg belangrijkste antecedenten van vertrouwen, heb ik in het licht van het doel van dit onderzoek mijn vragen beantwoord. Maar omdat de manier waarop de gemeenten op de overige antecedenten verschillen misschien ook tot enige inzichten leidt, bekijk ik die ook. Ik presenteer de resultaten in samenvattende vorm, zonder details. Die zijn uiteraard voor geïnteresseerden op verzoek bij mij verkrijgbaar.

Voor de overige variabelen die in de regressieanalyses zijn betrokken heb ik met een one-way ANOVA bekeken of er verschillen tussen de gemeenten optreden, en zo ja, met een post hoc test welke gemeenten dat betreft. Voor alle analyses heb ik getest op de homogeniteit van de variantie. Als de test van Levene significant was, heb ik vervolgens de variantieratio berekend. In alle gevallen bleek de ratio ruimschoots onder de drempelwaarde te liggen, zodat ik de ANOVA resultaten kon gebruiken en een Tukey-Kramer post hoc test kon doen.

Waar ik in eerste instantie naar kijk, zijn de variabelen die een sterke relatie met vertrouwen bleken te hebben. Dat waren er veertien, en op tien van die variabelen blijken de gemeenten significant van elkaar te verschillen. Van de zeven matig met vertrouwen correlerende variabelen verschillen de gemeenten in vier gevallen. En van de dertien matig of niet met vertrouwen samenhangende variabelen zijn er zeven waarop de gemeenten van elkaar verschillen. De resultaten op een rij:

#### ***Sterk met vertrouwen correlerende variabelen***

Een significant verschil (op  $p = 0,05$  niveau) tussen de gemeenten is er voor de volgende variabelen, op alfabetische volgorde:

- Beeldvorming breed; verschil tussen alle gemeenten significant, maar volgens Tukey-Kramer geen significant verschil tussen tweetallen
- Besteding belastinggeld; tussen Zwijndrecht en Alblasserdam + Dordrecht + Hendrik-Ido-Ambacht + Sliedrecht (Zwijndrecht minder tevreden)

- Betrokkenheid; tussen Alblasserdam en Dordrecht + Papendrecht + Zwijndrecht (Alblasserdam meer betrokken)
- Competentie; tussen Alblasserdam en Papendrecht (Alblasserdam meer competent)
- Inspraak/raadpleging; tussen Papendrecht en Alblasserdam + Dordrecht (Papendrecht minder inspraak)
- Institutioneel vertrouwen; tussen Dordrecht en Papendrecht + Zwijndrecht (Dordrecht meer)
- Negatieve emoties; verschil tussen alle gemeenten significant, maar volgens Tukey-Kramer geen significant verschil tussen tweetallen
- Politiek cynisme; tussen Alblasserdam + Dordrecht en Papendrecht + Zwijndrecht (Alblasserdam en Dordrecht minder cynisme)
- Responsiviteit breed; tussen Alblasserdam en Dordrecht + Papendrecht + Zwijndrecht (Alblasserdam meer responsief)
- Stereotypen politici; tussen Zwijndrecht en Alblasserdam + Sliedrecht (Zwijndrecht negatiever beeld)

Voor de sterk met vertrouwen correlerende variabelen was er geen significant verschil tussen de gemeenten voor:

- Competentie politici
- Integriteit
- Stereotypen ambtenaren
- Vertrouwen in de burger

#### ***Matig met vertrouwen correlerende variabelen***

Een significant verschil tussen de gemeenten:

- Houding ten opzichte van de overheid; tussen Dordrecht en Papendrecht + Zwijndrecht (Dordrecht positiever)
- Onderhoud openbare ruimte; tussen Zwijndrecht en Alblasserdam + Hendrik-Ido-Ambacht (Zwijndrecht minder tevreden)
- Transparantie; verschil tussen alle gemeenten significant, maar volgens Tukey-Kramer geen significant verschil tussen tweetallen
- Zichtbaarheid gemeenteraad; tussen Zwijndrecht en Alblasserdam (Alblasserdam zichtbaarder)

Geen significant verschil tussen de gemeenten:

- Positieve emoties
- Verkeersveiligheid in de buurt
- Vertrouwensgeneigdheid

***Zwak of niet met vertrouwen correlerende variabelen***

Op de volgende variabelen verschillen de gemeenten significant:

- Dienstverlening aan de balie; tussen Hendrik-Ido-Ambacht en Alblasserdam + Dordrecht + Sliedrecht + Zwijndrecht (Hendrik-Ido-Ambacht minder tevreden), en tussen Papendrecht en Dordrecht (Papendrecht minder tevreden)
- Frequentie lezen informatie gemeente; significant verschil tussen Dordrecht en Sliedrecht (Sliedrecht leest vaker)
- Leeftijd; tussen Sliedrecht en Dordrecht + Zwijndrecht (Sliedrecht jonger)
- Opleiding; tussen Dordrecht en Sliedrecht + Zwijndrecht (Dordrecht hoger opgeleid)
- Politieke oriëntatie; tussen Dordrecht en Alblasserdam + Hendrik-Ido-Ambacht + Sliedrecht + Zwijndrecht (Dordrecht linkser)
- Tevredenheid met afvalinzameling; tussen Dordrecht en Zwijndrecht (Dordrecht tevredener), Papendrecht en Alblasserdam + Zwijndrecht (Papendrecht tevredener)
- Woonduur; tussen Dordrecht en Hendrik-Ido-Ambacht + Papendrecht (Dordrecht langer)

En, tot slot, verschillen de gemeenten niet op:

- Contacten
- Geluk
- Geslacht
- Gezagsgetrouwheid
- Onveiligheidsgevoel
- Tevredenheid met de financiële situatie

**Verschillen controlerend voor leeftijd, opleiding en geslacht**

De gemeenten blijken significant te verschillen wat betreft leeftijd en opleiding. Hoewel leeftijd, opleiding en ook geslacht geen relatie hebben met vertrouwen, kan dat voor de andere variabelen anders liggen. Ik herhaal daarom de variantie-analyses maar dan controlerend voor de achtergrondvariabelen leeftijd, opleiding en geslacht. Bij de ANCOVA's toets ik opnieuw de homogeniteit van de variantie, in eerste instantie met de test van Levene en in tweede instantie met de variantieratio. In geen van de gevallen wordt de voorwaarde van variantiehomogeniteit geschonden.

De resultaten zijn nagenoeg hetzelfde als bij de ANOVA's: waar bij de ANOVA's sprake was van een significant verschil tussen de gemeenten was dat bij de ANCOVA's ook het geval. De drie uitzonderingen op een rijtje:

- Institutioneel vertrouwen: het significante verschil verdwijnt
- Vertrouwen in de burger: het significante verschil verdwijnt
- Geluk: er ontstaat een significant verschil; kijkend naar de 95% betrouwbaarheidsintervallen overlappen die van Dordrecht en Hendrik-Ido-Ambacht elkaar niet, zodat in ieder geval die twee gemeenten van elkaar verschillen (inwoners van Dordrecht minder gelukkig).

### Sterkte van de verbanden

Voor alle gevonden significante verschillen tussen de gemeenten blijkt dat de verbanden zeer zwak zijn. Ik kijk daarvoor naar de partiële Eta kwadraat bij de ANCOVA's. De hoogste is 0,028 (voor *Woonduur*), de rest is aanmerkelijk lager. Dit betekent dat de gemeente waarin de respondent woont in het beste geval 2,8% van de variantie in de betreffende variabele verklaart. Waarden voor de (partiële) Eta kwadraat onder 0,06 zijn klein (Pallant (2010), p. 210, gebaseerd op richtlijnen van Cohen). Dankzij de omvang van de samples zijn veel significante verschillen tussen de Drechtstedengemeenten gevonden, maar het belang van die verschillen is slechts heel beperkt.

### Aantal verschillen per gemeente

Opleiding en leeftijd buiten beschouwing latend verschillen Sliedrecht en Hendrik-Ido-Ambacht het minst van andere gemeenten: beide in vijf gevallen. Dan komt Papendrecht, dat op tien variabelen verschilt van andere gemeenten, en dan Alblasserdam, Dordrecht en Zwijndrecht, die ieder op twaalf variabelen significant van een of meer andere gemeenten verschillen.

De omvang van de samples zal hier niet helemaal los van staan: Sliedrecht en Hendrik-Ido-Ambacht hebben ten opzichte van de andere gemeenten (met uitzondering van Alblasserdam) een lage N, waardoor minder snel de significantiedrempel wordt gehaald.

Illustratief is het overzicht van de richting waarin de gemeenten van elkaar verschillen. Dat kan positief zijn (bijvoorbeeld: meer responsief), of negatief (bijvoorbeeld: minder tevreden met de afvalinzameling), of neutraal (politieke oriëntatie en woonduur: een verschil is niet direct als positief of negatief uit te leggen). Dat levert het volgende overzicht op:

<i>Alblasserdam</i>		<i>Dordrecht</i>		<i>Hendrik-Ido-Ambacht</i>	
positief	10	positief	7	positief	2
neutraal	1	neutraal	2	neutraal	2
negatief	1	negatief	3	negatief	1

<b><i>Papendrecht</i></b>		<b><i>Sliedrecht</i></b>		<b><i>Zwijndrecht</i></b>	
positief	1	positief	4	positief	1
neutraal	1	neutraal	1	neutraal	1
negatief	8	negatief	0	negatief	10

Zwijndrecht en Alblasserdam blijken elkaars spiegelbeeld te zijn: waar Alblasserdam tien keer in positief opzicht van andere gemeenten verschilt, doet Zwijndrecht dat tien keer negatief. Sliedrecht verschilt nergens negatief mee, en vier keer positief. Papendrecht lijkt het meest op Zwijndrecht, met acht negatieve verschillen en slechts één positieve.

Alleen de variabelen bekijkend die een sterke relatie met vertrouwen hebben, wordt het beeld nog iets scherper: Alblasserdam (6), Hendrik-Ido-Ambacht (1), en Sliedrecht (2), verschillen alleen in positief opzicht van andere gemeenten. Papendrecht (6) en Zwijndrecht (6) alleen negatief. Dordrecht neemt een tussenpositie in met vier positieve en twee negatieve verschillen.

Deze resultaten zijn in lijn met het verschil tussen de gemeenten in vertrouwen: Zwijndrecht verschilde daarbij als enige gemeente in negatief opzicht van een tweetal andere: Alblasserdam en Sliedrecht. Kijkend naar afzonderlijke antecedenten van vertrouwen ontstaat hetzelfde beeld.

## **Conclusies**

Zie de hoofdtekst, in hoofdstuk 8.

## **Appendix F: Modelanalyses met items en schalen**

In hoofdstuk 8 analyseer ik een groot aantal modellen met behulp van pakketjes items als indicatoren. In deze appendix presenteer ik de analyses op basis van losse items respectievelijk met schalen als indicatoren.

### **Analyse van de modellen op basis van items**

De schalen voor de antecedenten van vertrouwen zijn grotendeels op basis van exploratieve factoranalyses (EFA's) op de bestanden in voorgaande jaren tot stand gekomen. Met confirmatieve factoranalyses (CFA's) bekijk ik of de schalen die ik wil gebruiken passen bij de data van 2016. In hoofdstuk 8 heb ik met een EFA op de items van de brede responsiviteits- en beeldvormingsschalen gecontroleerd of er inderdaad sprake is van slechts twee dimensies, namelijk *responsiviteit* en *beeldvorming*. Dat bleek het geval.

### **CFA's**

In de modellen die ik in hoofdstuk 3 presenteerde, en in het basismodel op basis van de eerdere analyses, spelen beeldvorming en responsiviteit en de verwante constructen competentie en betrokkenheid een grote rol. Voor ieder van de originele schalen voor deze antecedenten doe ik in Amos een CFA op de items. Ik presenteer steeds het model met de gestandaardiseerde scores en daarna een tabel met de indices die de passendheid bij de data weergeven. Voor de leesbaarheid zijn de indicatoren (items) steeds aangeduid met het itemnummer (de variabele-naam) uit het databestand. Zie Tabel F.1 voor welke vraag bij welk itemnummer hoort, en voor welk item in welke van de in hoofdstuk 6 geconstrueerde schalen zit.

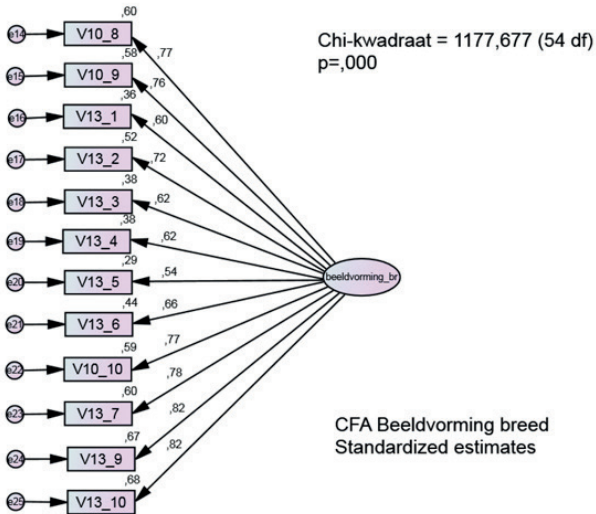


**Tabel F.1:** Itemnummers en bijbehorende vragen en schalen, 2016

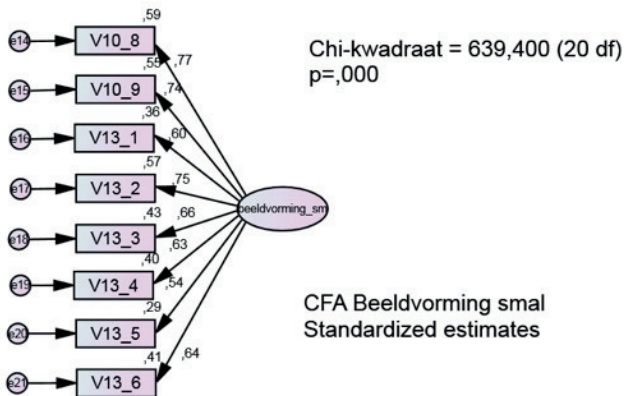
		<b>Smalle schaal</b>	<b>Brede schaal</b>
V8-1	Burgers worden voldoende betrokken bij de totstandkoming van gemeentelijke plannen.	<i>betrokkenheid</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V8-2	Burgers worden voldoende betrokken bij de uitvoering van gemeentelijke plannen.	<i>betrokkenheid</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V8-3	De gemeente is geïnteresseerd in de mening van haar burgers.	<i>betrokkenheid</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V8-4	Burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet.	<i>betrokkenheid</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V8-6	De gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid.	<i>betrokkenheid</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V8-10	Als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt.	<i>betrokkenheid</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V8-11	Ik voel mij vertegenwoordigd door de gemeenteraad.	<i>betrokkenheid</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V10-1	De gemeente luistert naar wat de inwoners willen.	<i>responsiviteit</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V10-2	De gemeente heeft oog voor het algemeen belang.	<i>responsiviteit</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V10-3	De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af.	<i>responsiviteit</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V10-4	De gemeente doet haar best om zich te informeren over wat er onder de burger leeft.	<i>responsiviteit</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V10-5	De gemeente doet doorgaans haar uiterste best om onze problemen op te lossen.	<i>responsiviteit</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V10-6	De gemeente reageert goed op de wensen van de inwoners.	<i>responsiviteit</i>	<i>responsiviteit breed</i>
V10-8	De gemeente is open en eerlijk.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed*</i>
V10-9	De gemeente doet wat ze zegt.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed*</i>
V10-10	Belangrijke besluiten over de toekomst van onze gemeente kan je gerust aan het gemeentebestuur overlaten.	<i>competentie</i>	<i>beeldvorming breed*</i>
V13-1	Ik heb goede ervaringen in mijn contacten met de gemeente.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-2	De gemeente heeft een goede reputatie.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-3	De gemeente weet zich positief neer te zetten tegenover de buitenwereld.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-4	De gemeente heeft duidelijke regels, verordeningen en procedures.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-5	De gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-6	De gemeente is een democratische instelling.	<i>beeldvorming</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-7	De gemeente is deskundig.	<i>competentie</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-9	De gemeente maakt haar beloften waar.	<i>competentie</i>	<i>beeldvorming breed</i>
V13-10	De gemeente wordt goed bestuurd.	<i>competentie</i>	<i>beeldvorming breed</i>

\* Deze drie items laat ik bij de analyses met pakketjes items in hoofdstuk 8 meteen achterwege. Hier bij de analyses met volledige items neem ik ze in eerste instantie mee, en laat ze bij de pogingen om tot een beter passend Model 0 te komen pas weg. Daarbij blijkt dat dit weglaten tot een beter passend, maar echter nog steeds niet goed genoeg passend, model leidt.

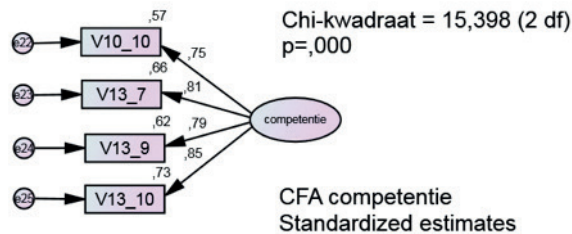
**Figuur F.1:** CFA Beeldvorming breed, losse items, gestandaardiseerde schattingen



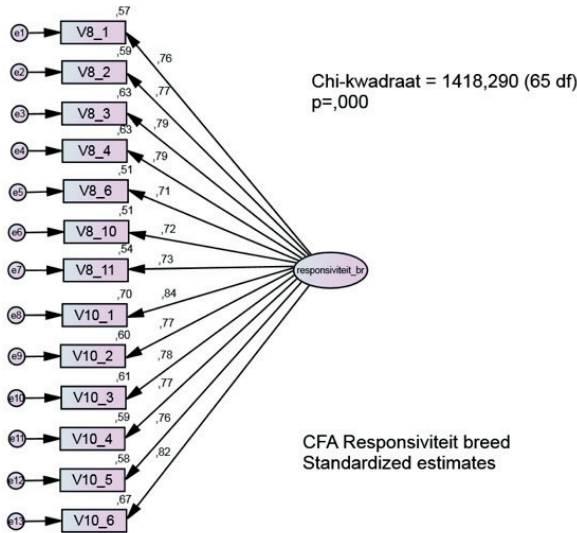
**Figuur F.2:** CFA Beeldvorming smal, losse items, gestandaardiseerde schattingen



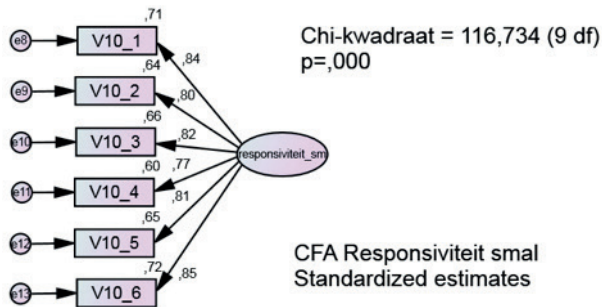
**Figuur F.3:** CFA Competentie, losse items, gestandaardiseerde schattingen



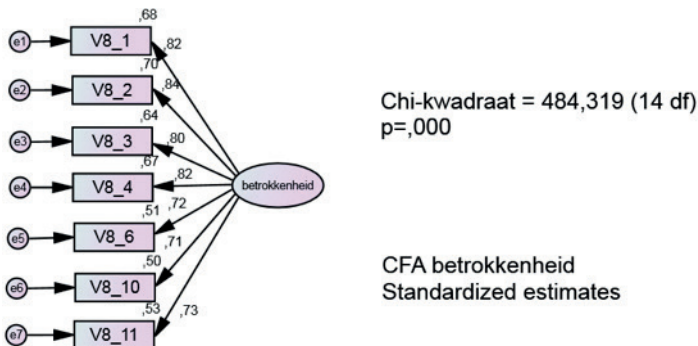
**Figuur F.4:** CFA Responsiviteit breed, losse items, gestandaardiseerde schattingen



**Figuur F.5:** CFA Responsiviteit smal, losse items, gestandaardiseerde schattingen



**Figuur F.6:** CFA Betrokkenheid, losse items, gestandaardiseerde schattingen



Tabel F.2: Fitindices van CFA's en betrouwbaarheid van schalen in 2016

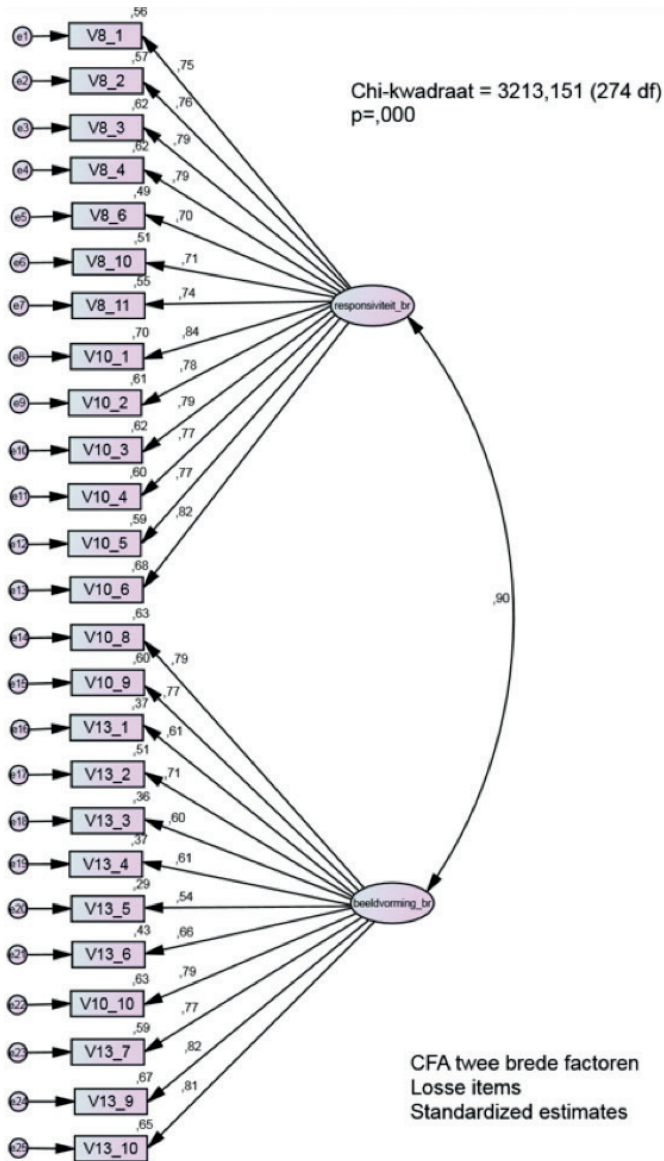
Schaal	$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AVE	CR	Past
Beeldvorming breed	1.177,677	54	,000	,896	,115	,109	,120	,000	,508	,924	Nee
Beeldvorming smal	639,400	20	,000	,877	,140	,130	,149	,000	,451	,866	Nee
Competentie	15,398	2	,000	,996	,065	,037	,097	,170	,644	,878	±
Responsiviteit breed	1.418,290	65	,000	,911	,115	,109	,120	,000	,595	,950	Nee
Responsiviteit smal	116,734	9	,000	,983	,087	,073	,101	,000	,664	,922	±
Betrokkenheid	484,319	14	,000	,932	,145	,135	,157	,000	,605	,914	Nee

Opvallend is het feit dat de AVE (Average Variance Extracted) en de CR (Construct, of Composite Reliability) in alle zes gevallen boven de drempelwaarden van respectievelijk 0,50 en 0,70 (Bagozzi & Yi, 2012) liggen en dus wijzen op voldoende betrouwbare constructen. Ook de factorladingen liggen voor alle items boven de 0,50, wat erop wijst dat ze voldoende bijdragen aan de factoren (Kline, 2016, p. 301). Maar de indices vertellen een ander verhaal. In slechts twee gevallen komt de RMSEA op een acceptabel niveau uit (in de buurt van 0,80 of lager, met een acceptabel 90% betrouwbaarheidsinterval) en de CFI is ook slechts in die twee gevallen goed. De pclose is slechts in één van die twee gevallen aanvaardbaar (boven 0,10). De Chi-kwadraat is in alle gevallen veel te hoog, maar dat kan mede door de hoge N komen.

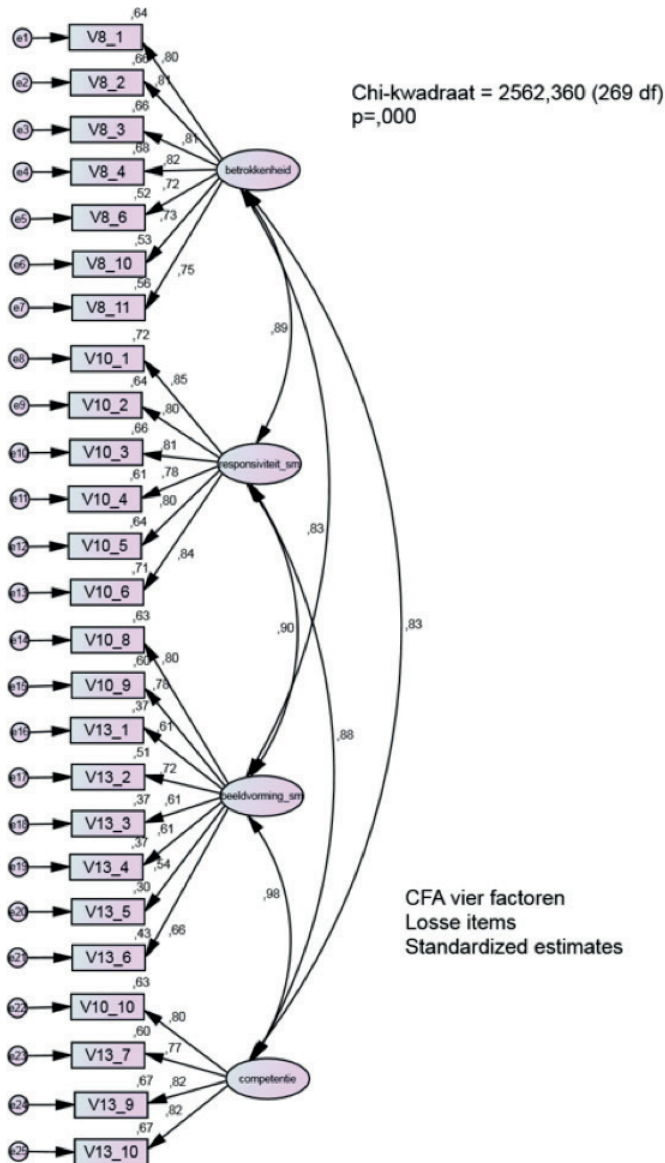
De conclusie moet luiden dat de schalen voor responsiviteit en beeldvorming, zowel de brede als de smalle, en de verwante schalen voor betrokkenheid en competentie, op basis van een CFA op de losse items niet bij de data passen, ondanks het feit dat de betrouwbaarheid van de schalen goed is. Het feit dat exploratieve en confirmatieve factoranalyses tot verschillende conclusies leiden is niet ongevoel. Zoals Kline (2016, p. 198) aangeeft komt het vaak voor dat een op basis van EFA tot stand gekomen model als een CFA model niet past op de data. Dat komt doordat in CFA items slechts laden op één factor en in het geheel niet op andere. In EFA laden items op meerdere factoren. Die secundaire ladingen kunnen relatief veel variantie verklaren. Dat valt weg in een CFA. Een CFA is restrictiever dan een EFA (Kline, 2016).

Naast de losse CFA's doe ik nog een aantal aanvullende analyses, steeds met de items van de oorspronkelijke schalen uit hoofdstuk 6. De resultaten zijn samengevat als volgt (met eerst beide modellen en vervolgens in tabelvorm de fit-indices):

**Figuur F.7:** CFA Responsiviteit breed en Beeldvorming breed, losse items, gestandaardiseerde schattingen



**Figuur F.8:** CFA Betrokkenheid, Responsiviteit smal, Beeldvorming smal, en Competentie, losse items, gestandaardiseerde schattingen



**Tabel F.3:** Fitindices van CFA's met twee en drie factoren, 2016

CFA	$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	Past
Twee factoren	3.213,151	274	,000	,896	,082	,080	,085	,000	Nee
Vier factoren	2.562,360	269	,000	,919	,073	,071	,076	,000	Nee

#### Model 0, met oorspronkelijke en met aangepaste schalen

Model 0 berust op het exploratieve deel van mijn onderzoek. Vertrouwen heeft daarin als enige antecedenten beeldvorming en responsiviteit.

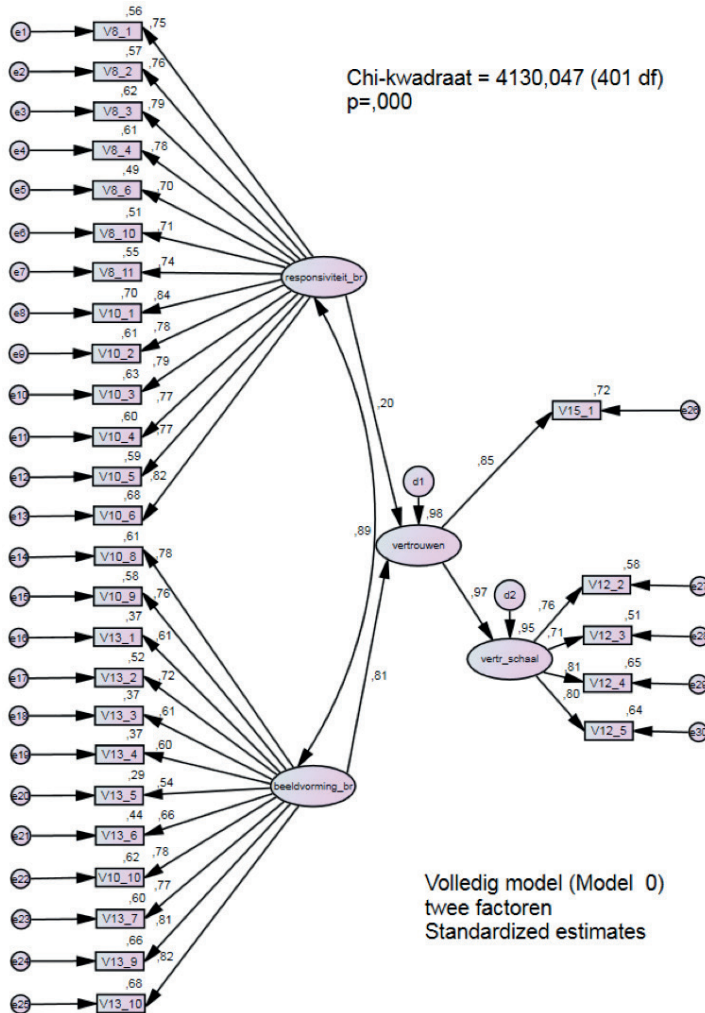
De eerste variant van Model 0 die ik toets op basis van losse items, heeft als latente variabelen responsiviteit (breed) en beeldvorming (breed). Beide antecedenten leiden formatief tot de latente variabele vertrouwen in de lokale overheid, die vervolgens leidt naar zowel een rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente, als naar een score op de latente variabele vertrouwen (schaal), met als indicatoren vier items. Zie hoofdstuk 6 voor de reden waarom twee effectvariabelen in de modellen zijn opgenomen. En zie Tabel F.4 voor de vragen die bij de in het model vermelde itemnummers horen. De overige itemnummers zijn dezelfde als bij de CFA's en kunt u in de daarbij opgenomen Tabel G1 vinden.

**Tabel F.4:** Itemnummers en vragen vertrouwensschaal, 2016

V12_2	De gemeente komt haar afspraken na.	<i>vertrouwen</i>
V12_3	De intentie van de gemeente is in principe goed.	<i>vertrouwen</i>
V12_4	De gemeente houdt rekening met mijn belang.	<i>vertrouwen</i>
V12_5	De gemeente is vaardig in het besturen	<i>vertrouwen</i>

Responsiviteit en beeldvorming mogen onderling correleren. Het model is geïdentificeerd, met 401 vrijheidsgraden. Ik presenteer het model, evenals de daarop volgende modellen, met de gestandaardiseerde oplossing.



**Figuur F.9:** Model 0, losse items, gestandaardiseerde schattingen

Volgens de fitindices past het model niet bij de data. De Chi-kwadraat is significant, de CFI ligt ruim onder de 0,95 die duidt op acceptabele fit. Alleen de RMSEA en het bijbehorende betrouwbaarheidsinterval duiden op min of meer acceptabele fit, maar de pclose weer niet:

**Tabel F.5:** Fitindices Model 0, met losse items, 2016

$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	Past
4.130,047	401	,000	,896	,077	,074	,079	,000	Nee

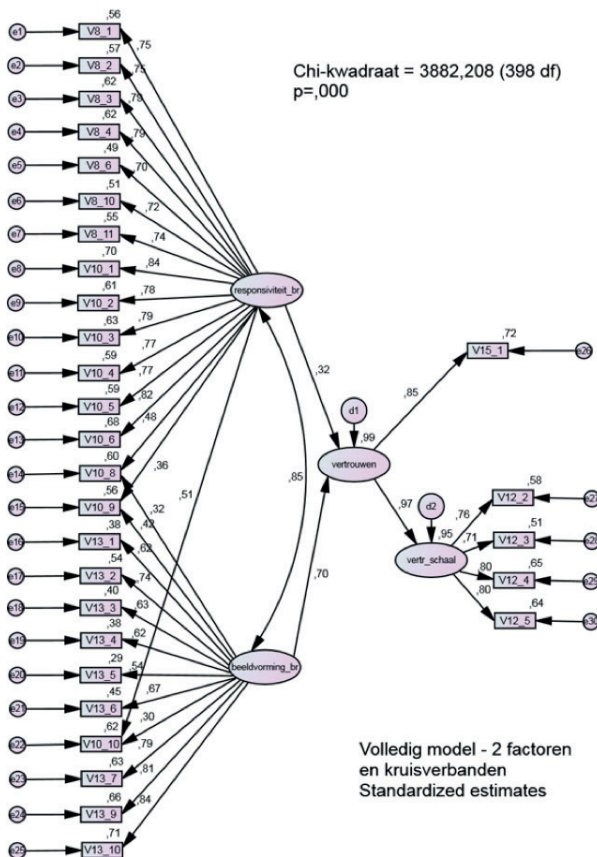
Kijkend naar de gestandaardiseerde oplossing valt op, dat de items uit de brede responsiviteitsschaal die ook deel uitmaken van de smalle schaal (de V10-items) de meeste variantie verklaren, evenals de competentie-items uit de brede beeldvormingsschaal (de onderste vier items).

De brede factoren beeldvorming en responsiviteit correleren onderling hoog,  $r = 0,89$ , en verklaren samen een uitzonderlijk hoog percentage van de variantie in vertrouwen: 98%.

Nu het model niet goed bij de data van 2016 blijkt te passen, althans indien gebruik makend van losse items, kijk ik ook nog naar een aantal varianten op dit model.

Omdat uit de exploratieve factoranalyse op de items van beeldvorming en responsiviteit bleek dat een drietal aan integriteit gerelateerde items op beide factoren ongeveer even hoog laadt, laat ik in de volgende variant deze drie items ook naar beide factoren verwijzen (V10\_8, V10\_9 en V10\_10).

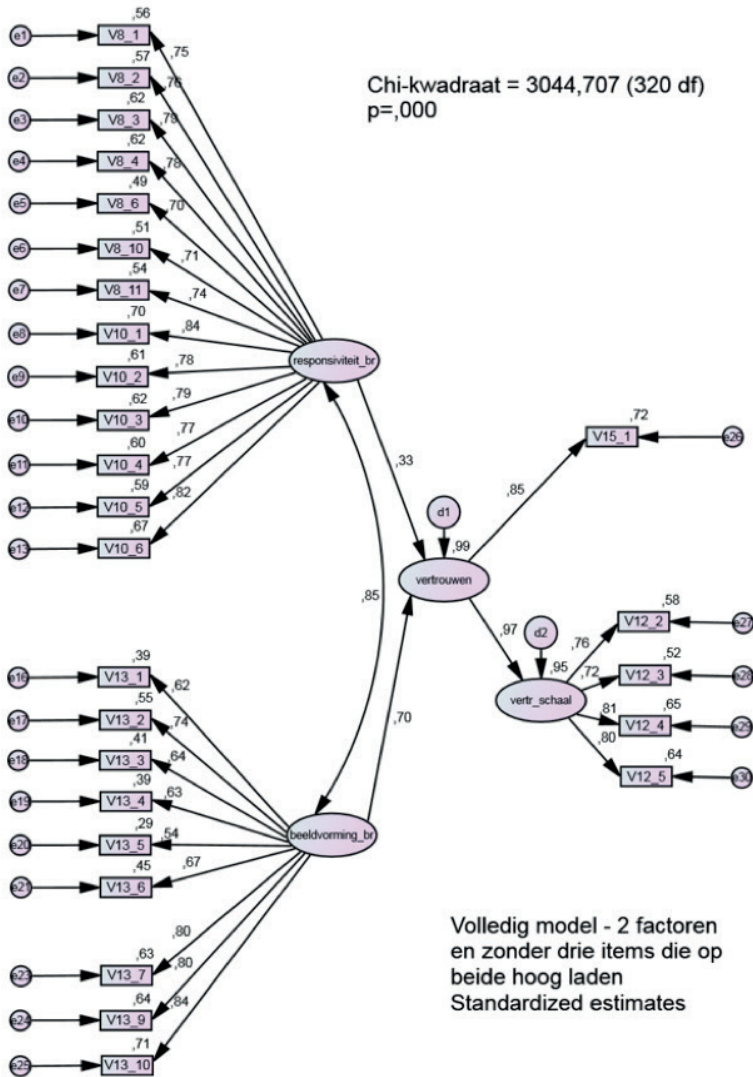
**Figuur F.10:** Model 0 met kruisverbanden, losse items, gestandaardiseerde schattingen



Ook deze versie past niet bij de data, hoewel de passendheid iets verbetert. Zie Tabel F.6 hieronder, na de volgende serie modellen.

In de volgende variant laat ik de drie op beide factoren hoog ladende items weg.

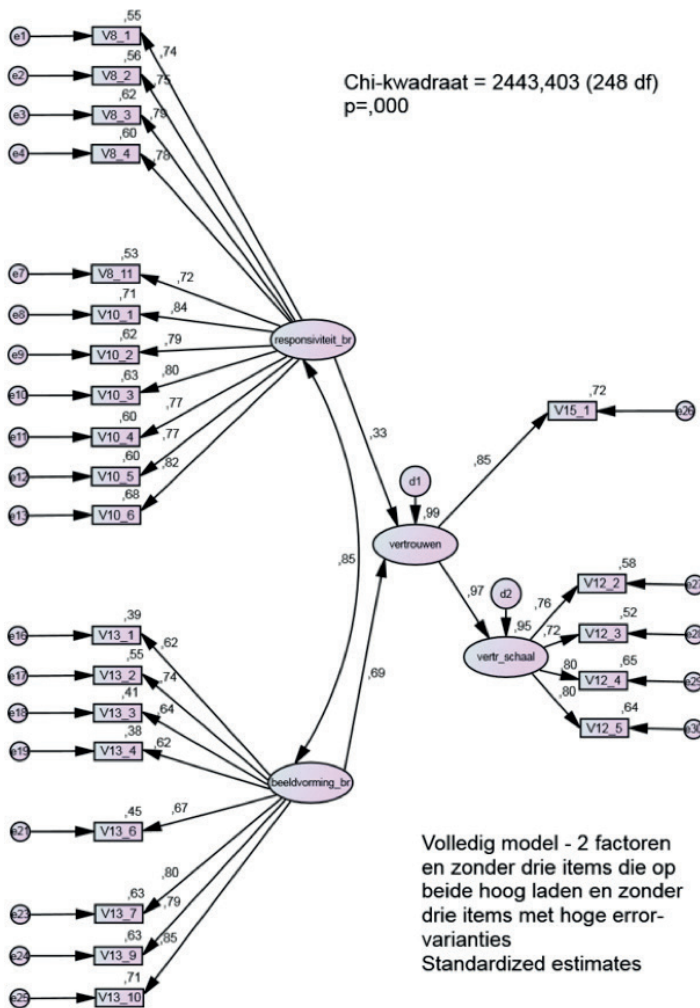
**Figuur F.11:** Model 0, exclusief drie items, losse items, gestandaardiseerde schattingen



Nog steeds past het model niet, hoewel alweer een klein beetje beter (Tabel F.6).

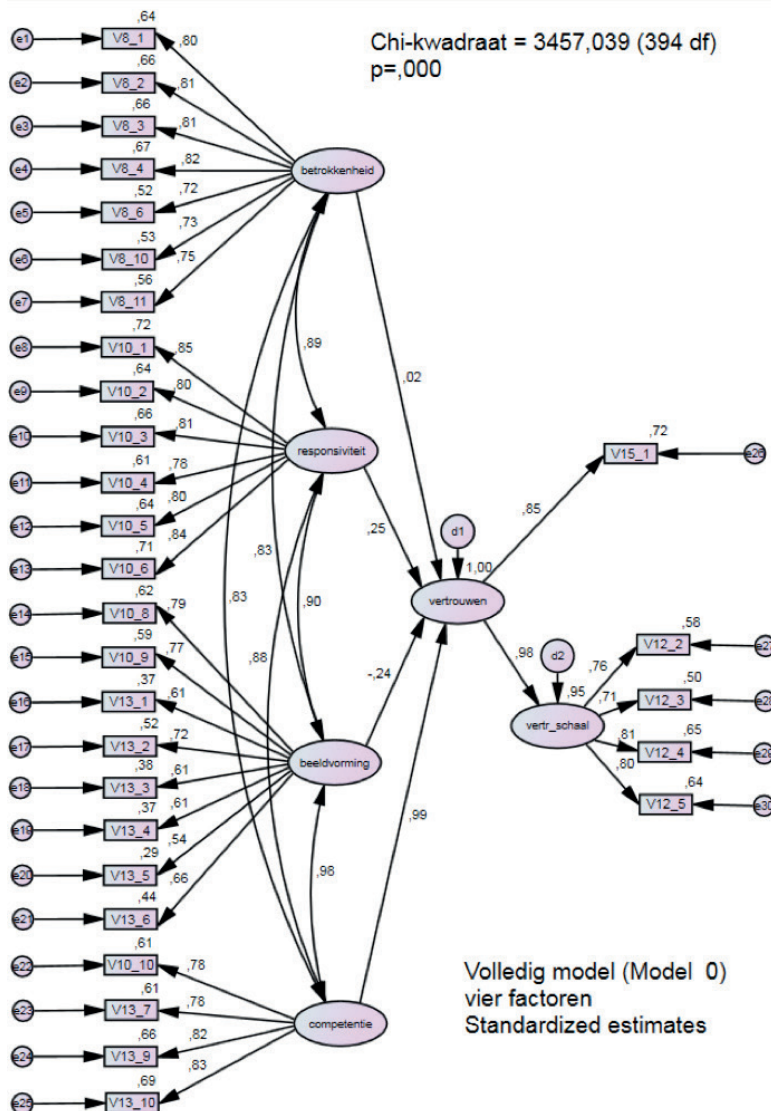
De foutcomponenten van drie variabelen, V8\_6, V8\_10 en V13\_5, blijken hoog te zijn, boven de 0,40. Dat kan er op duiden dat deze items voor een belangrijk deel iets anders meten dan beeldvorming of responsiviteit. Deze drie items (*de gemeente betreft de buurt voldoende bij de aanpak van leefbaarheid en veiligheid; als kiezer heb ik invloed op wat er in de gemeente gebeurt; de gemeente houdt voldoende toezicht op het naleven van regels*) laat ik in het volgende model weg, naast de drie al eerder geschrapte items.

**Figuur F.12:** Model 0 met kruisverbanden, exclusief zes items, losse items, gestandaardiseerde schattingen

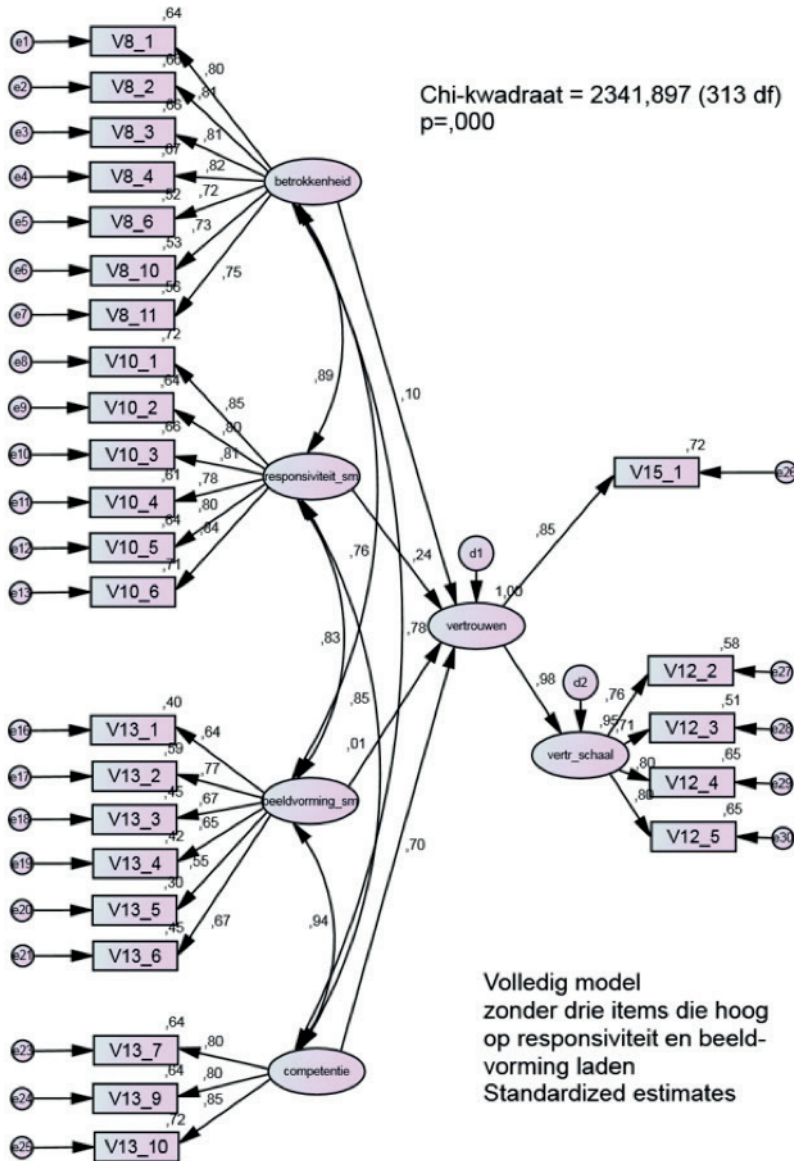


Opnieuw is het model niet passend, hoewel marginaal beter (Tabel F.6). De volgende versie van het model gaat uit van vier factoren die vertrouwen verklaren. Het gaat om dezelfde items als het eerste model, maar nu verwijzend naar de latente factoren betrokkenheid, responsiviteit (smal), beeldvorming (smal) en competentie. Van dit model toets ik daaropvolgend ook een versie zonder de drie dubbel ladende items en een versie zonder de dubbel ladende items en de items met een hoge fout-variantie.

**Figuur F.13:** Model 0 met vier factoren, losse items, gestandaardiseerde schattingen

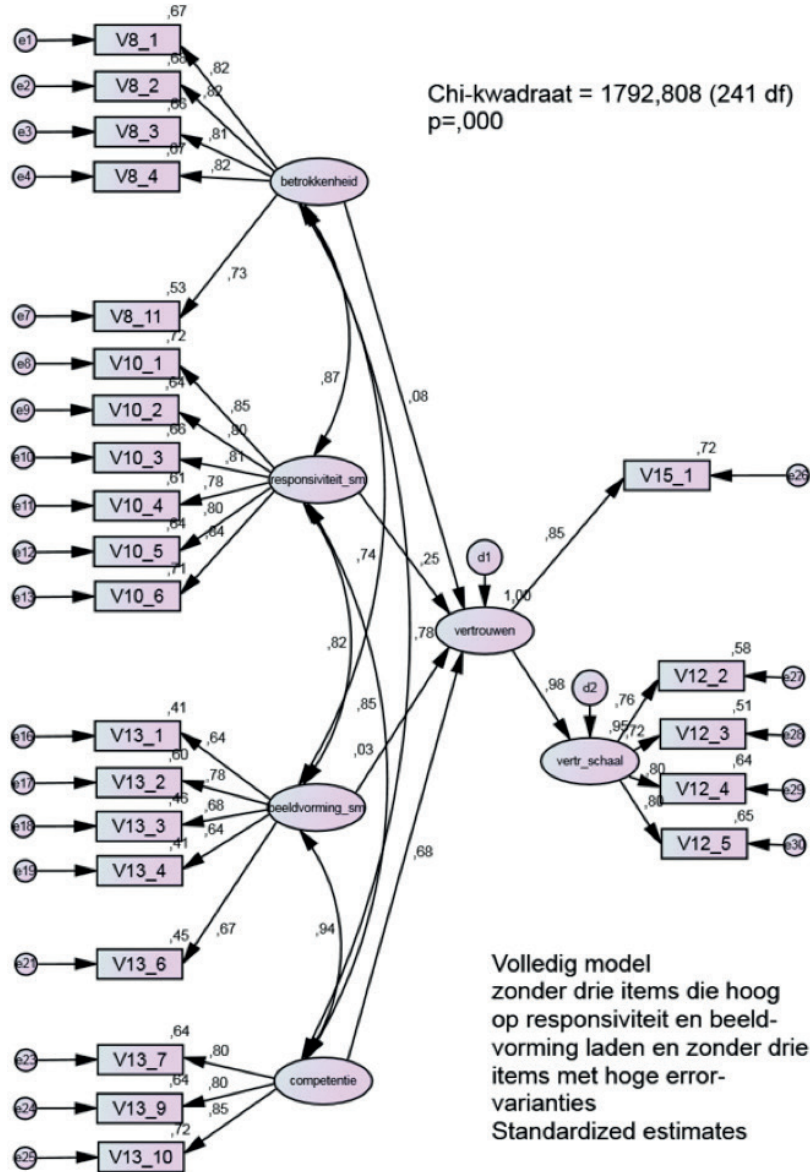


**Figuur F.14:** Model 0 met vier factoren, zonder drie items, losse items, gestandaardiseerde schattingen





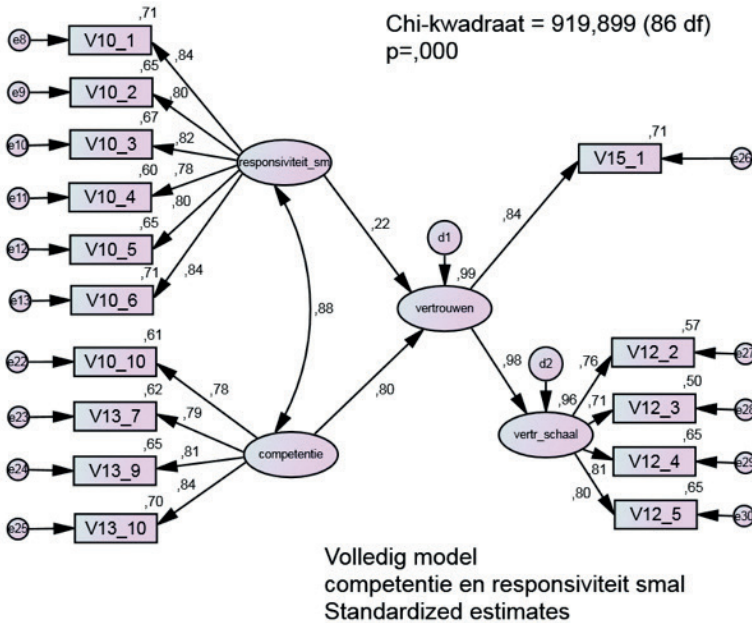
**Figuur F.15:** Model 0 met vier factoren, zonder zes items, losse items, gestandaardiseerde schattingen



Geen van de drie modellen past goed bij de data, maar wel iets beter dan de versies met twee antecedenten voor vertrouwen (Tabel F.6).

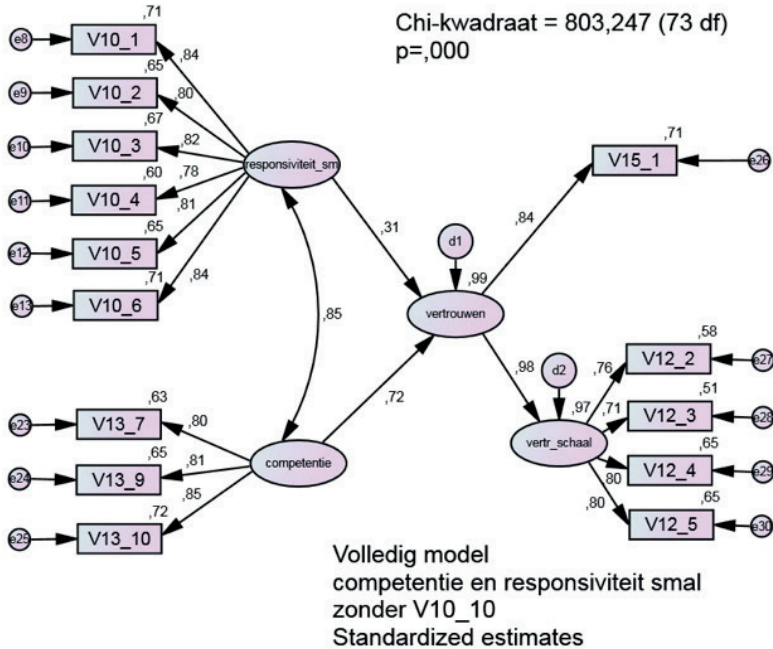
Het is opvallend dat alleen competentie en de smalle responsiviteitsvariabele goed bijdragen aan vertrouwen. Betrokkenheid en beeldvorming (smal) doen dat niet of zelfs negatief (en dat laatste is een extra aanwijzing dat het betreffende model niet klopt). Daarom bestaat het volgende model alleen uit competentie en responsiviteit (smal) als antecedenten voor vertrouwen. Het daaropvolgende model is identiek, maar zonder item V10\_10, dat eerder even hoog op beeldvorming en responsiviteit bleek te laden. De andere twee items waar dit voor gold, maken al geen deel meer uit van het model.

**Figuur F.16:** Model 0 met Competentie en Responsiviteit smal, losse items, gestandaardiseerde schattingen





**Figuur F.17:** Model 0 met Competentie en Responsiviteit smal zonder V10\_10, losse items, gestandaardiseerde schattingen



Deze twee varianten van Model 0, met gebruikmaking van losse items als indicatoren, zijn de eerste twee die een enigszins acceptabele fit vertonen (Tabel F.6). Zowel de CFI als de RMSEA bevinden zich binnen de grenzen van aanvaardbare passendheid, hoewel het 90% betrouwbaarheidsinterval van de RMSEA en de pclose nog te hoog respectievelijk laag zijn. Het feit dat de Chi-kwadraat consequent significant blijft, heeft waarschijnlijk voor een belangrijk deel met de hoge N te maken.

Tabel F.6: Fitindices van varianten van Model 0, met losse items, 2016

Model	$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	Past
Twee brede factoren	4.130,047	401	,000	,896	,077	,074	,079	,000	Nee
Twee brede factoren en kruisverbanden	3.882,208	398	,000	,903	,074	,072	,076	,000	Nee
Twee brede factoren, zonder drie items die op beide hoog laden	3.044,707	320	,000	,913	,073	,071	,076	,000	Nee
Twee brede factoren, zonder drie items die op beide hoog laden en drie items met hoge errorvarianties	2.443,403	248	,000	,922	,075	,072	,077	,000	Nee
Vier factoren	3.457,039	394	,000	,915	,070	,068	,072	,000	±/-
Vier factoren, zonder drie items die hoog op responsiviteit en beeldvorming laden	2.341,897	313	,000	,935	,064	,062	,066	,000	±/-
Vier factoren, zonder drie items die hoog op responsiviteit en beeldvorming laden en drie items met hoge errorvarianties	1.792,808	241	,000	,945	,064	,061	,066	,000	±/-
Competentie en Responsiviteit smal <sup>30</sup>	919,899	86	,000	,955	,078	,074	,083	,000	Ja
Competentie en Responsiviteit smal zonder V10_10	803,247	73	,000	,957	,079	,074	,084	,000	Ja

30 Zowel beeldvorming smal als betrokkenheid dragen nagenoeg niet bij aan vertrouwen in het vier factoren model van vertrouwen (factorladingen respectievelijk -,024 en 0,017). Daarom heb ik die twee weggelaten. Overigens scoort de smalle responsiviteitsschaal nauwelijks hoger, met 0,249. Eén van de responsiviteitsfactoren wil ik echter handhaven in het model.

### **Conclusie Model 0 met losse items als indicatoren**

Geen van de getoetste versies van Model 0 blijkt goed bij de data te passen. Gegeven de uitkomsten van de CFA's is dat niet verrassend, hoewel de exploratieve analyses op de data uit 2013, 2014 en 2015, en de regressieanalyses op de data van 2016, iets anders hadden doen verwachten. Maar de fitindices zijn niet mijlenver verwijderd van de waarden voor een passend model. Dat biedt goede hoop voor de analyses met pakketjes items als indicatoren (zie hoofdstuk 8).

Nu Model 0, het eenvoudigste te toetsen model, niet passend is, laat ik toetsing van de overige modellen met losse items als indicatoren achterwege. Al die modellen leunen in belangrijke mate op dezelfde antecedenten en dezelfde items als Model 0.

### **Analyse van de modellen op basis van schalen**

Na de analyses hierboven met losse items, die geen passend model opleverden, en de analyses in hoofdstuk 8 met pakketjes items, die tot veel passende modellen leidden, analyseer ik nu modellen met complete schalen als indicatoren.

Hierbij heb ik een keus wat betreft de te gebruiken schaal voor beeldvorming. In eerste instantie wilde ik voor de analyse van de data van 2016 een schaal voor beeldvorming gebruiken en een aparte schaal voor competentie. Die schalen kwamen tot stand op basis van de analyses in de voorgaande jaren, met op inhoudelijke gronden enkele aanvullingen. Deze schalen bleken echter hoog met elkaar te correleren, en om multicollineariteit te voorkomen heb ik beide schalen samengevoegd tot een brede en eendimensionale beeldvormingsschaal. Die schaal gebruikte ik in de regressieanalyses. Bij de factoranalyse voorafgaand aan de modelanalyses op de items van de brede beeldvormingsschaal én de brede responsiviteitsschaal bleek evenwel een drietal items voor beeldvorming ongeveer net zo hoog te laden op responsiviteit. Deze drie items heb ik vervolgens bij de analyses met losse items en met pakketjes items buiten beschouwing gelaten, waardoor beeldvorming nu met minder items dan de brede beeldvormingsschaal maar meer dan de smalle werd gemeten. Voor wie nu in verwarring raakt: in hoofdstuk 9 ga ik uitgebreid in op de verschillende manieren van meten van beeldvorming.

Bij de analyses met volledige schalen kan ik aansluiten bij de voorgaande modelanalyses en de iets smallere brede beeldvormingsschaal gebruiken, of bij de regressieanalyses met de breedste beeldvormingsschaal en dus de oorspronkelijke brede beeldvormingsschaal inzetten.

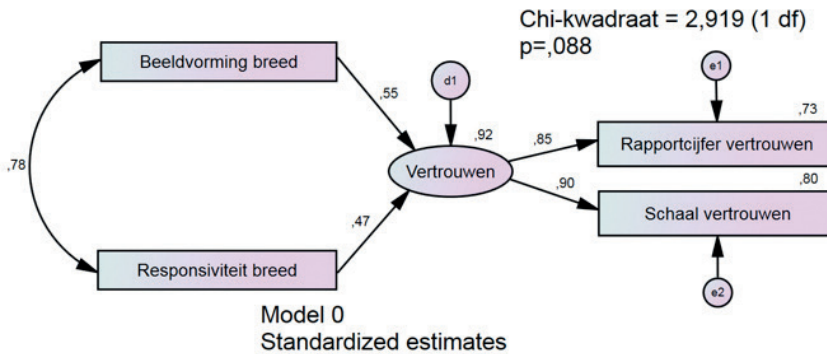
Vanwege de vergelijkbaarheid met de analyses met de pakketjes presenteer ik hieronder de analyses met de beeldvormingsschaal die qua samenstellende items hetzelfde is als bij de pakketjes. Maar om meer inzicht te krijgen in de invloed van

de verschillende manieren om beeldvorming te meten, doe ik de analyses ook met de oorspronkelijk bedoelde schaal. Die resultaten presenter ik alleen in een samenvattende tabel.

### Model 0

Ik begin weer met het eenvoudigste model: vertrouwen in de lokale overheid is daarin het gevolg van beeldvorming en responsiviteit. Dat vertrouwen leidt vervolgens tot het geven van een rapportcijfer en tot een schaalscore voor vertrouwen. Beeldvorming en responsiviteit mogen onderling correleren. Dat levert het volgende Model 0 op, met de gestandaardiseerde schattingen:

**Figuur F.18:** Model 0 met complete schalen, gestandaardiseerde schattingen



Het model is geïdentificeerd, met één vrijheidsgraad. Het is een goed passend model, met  $\chi^2 = 2,919$ ,  $df = 1$ ,  $p = 0,088$  en  $N = 1.588$ . Ook de CFI en RMSEA wijzen op een goed passend model. CFI = 1,000 (de maximale waarde). RMSEA = 0,035, met een 90% betrouwbaarheidsinterval van 0,000 tot 0,084 en  $pclose = 0,612$ ; de puntwaarde is minder dan 0,05 en het 90% betrouwbaarheidsinterval omvat 0, terwijl de  $pclose$  groter is dan 0,50. In verband met de vergelijking met de andere modellen rapporteer ik hier ook de AIC (Akaike's Information Criterion), een maat voor modelcomplexiteit. Die bedraagt 28,919.

Van de latente factor vertrouwen in de lokale overheid wordt 92% van de variantie verklaard door beeldvorming en responsiviteit. Van de variantie in het rapportcijfer voor vertrouwen wordt 73% verklaard door de factor voor vertrouwen. Van de variantie in de schaal voor vertrouwen is dat iets meer, 80%. Dit betekent dat de betrouwbaarheid voor deze indicatoren minimaal 0,73 en 0,80 is, en dat het restant verklaard wordt door (meet)fouten en andere factoren. Zoals eerder al bleek correleren beeldvorming en responsiviteit sterk:  $r = 0,78$ . De sterkste invloed op

vertrouwen gaat uit van beeldvorming, met een gestandaardiseerd regressiegewicht van 0,55. Voor responsiviteit is dat 0,47. De invloed van vertrouwen op het rapportcijfer en de schaal voor vertrouwen is in dezelfde orde van grootte, met respectievelijk een gestandaardiseerd gewicht van 0,85 en 0,90. Dat ondersteunt de veronderstelling dat beide indicatoren hetzelfde meten.

## Conclusie Model 0

Het uiteindelijke basismodel op basis van de exploratieve analyses blijkt, met gebruik van complete schalen als indicatoren, goed te passen bij de data van 2016.

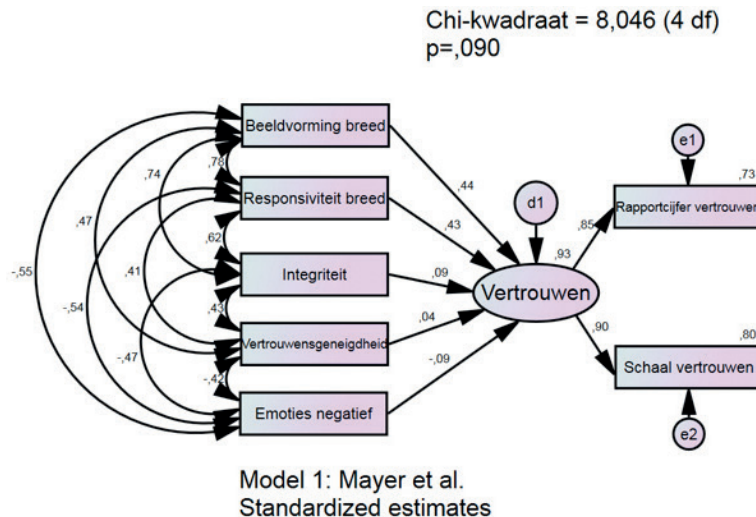
In vergelijking met de analyse met pakketjes als indicatoren valt op, dat nu voor het eerst de Chi-kwadraat niet significant is, wat duidt op een passend model. Bij de voorgaande analyses viel de Chi-kwadraat als enige indicator uit de toon.

### Model 1a – met negatieve emoties

Bij de aan de literatuur ontleende modellen begin ik weer met Model 1, gebaseerd op Mayer et al. (1995), met negatieve emoties toegevoegd als antecedent. Het model is geïdentificeerd, met vier vrijheidsgraden.

Het model ziet er als volgt uit:

**Figuur F.19:** Model 1a – met negatieve emoties, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen



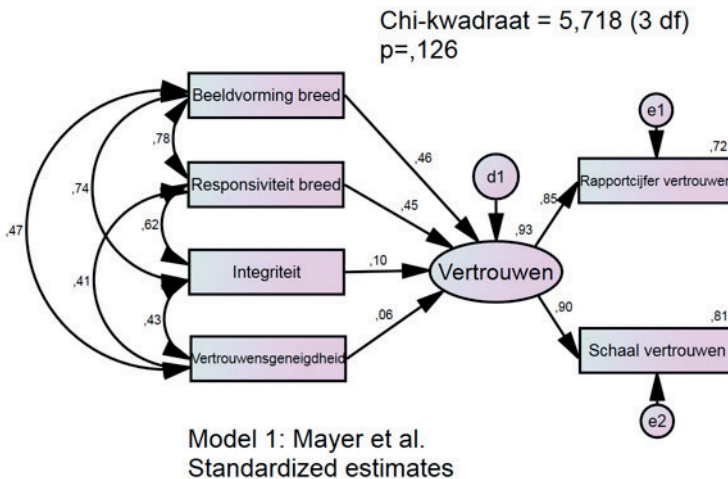
De Chi-kwadraat test geeft aan dat het model past bij de data, met  $\chi^2 = 8,046$ ,  $df = 4$ ,  $p = 0,090$  en  $N = 1.588$ . De CFI is 0,999 en dus vrijwel maximaal. De RMSEA duidt ook al op een goed passend model: RMSEA = 0,025 met een 90% betrouwbaarheidsinterval van 0,000 tot 0,051 en  $pclose = 0,945$ . De AIC = 70,046.

Model 1a lijkt sterk op Model 0. De verklaarde variantie in de latente variabele vertrouwen is 1% hoger, met 0,93. De bijdrage van beeldvorming daarin is lager dan bij Model 0 (gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt 0,44 in Model 1 versus 0,55 in Model 0), die van responsiviteit vergelijkbaar (0,43 versus 0,47). Een deel van de rol van beeldvorming in Model 0 wordt overgenomen door integriteit, vertrouwensgeneigdheid en negatieve emoties. Echter: deze drie hebben maar een heel beperkte invloed op vertrouwen, met absolute gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten onder de 0,10. Model 1 telt meer variabelen dan Model 0, waardoor de AIC voor Model 1 ook hoger is: 70,046 versus 28,919 voor Model 0. Model 0 heeft de lagere AIC en is dus minder complex dan Model 1 en om die reden te prefereren (zie onder meer Kline, 2016).

### Model 1b – standaardmodel, zonder emoties

Hetzelfde model maar dan alleen met de oorspronkelijke antecedenten van Mayer et al. (1995), dus zonder emoties, levert de volgende resultaten:

**Figuur F.20:** Model 1b – standaardmodel zonder emoties, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen



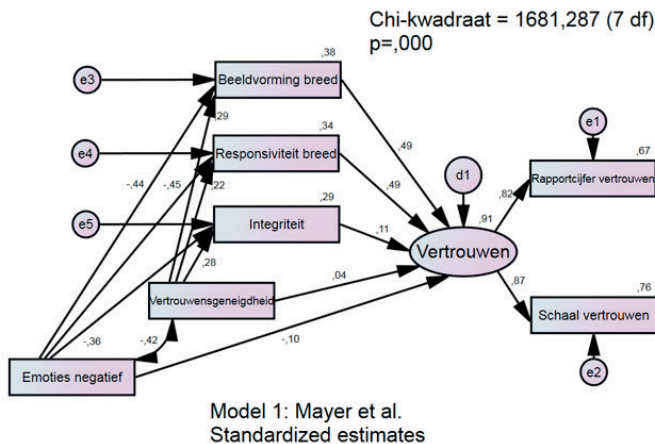
Dit model lijkt iets beter te passen dan het vorige, hoewel de verschillen klein zijn:  $\chi^2 = 5,718$ ,  $df = 3$ ,  $p = 0,126$  en  $N = 1.588$ . De CFI is 1,000 en dus maximaal. De RMSEA

duidt opnieuw op een goed passend model: RMSEA = 0,024 met een 90% betrouwbaarheidsinterval van 0,000 tot 0,054 en pclose = 0,921. De AIC = 53,718 en dus lager dan bij het model inclusief emoties (70,046).

### Model 1c – met directe en indirecte relaties

In het model van Mayer et al (1995) modereert vertrouwensgeneigdheid de relatie tussen de overige antecedenten en vertrouwen. Moderatie komt in hoofdstuk 10 aan de orde. Het model van McKnight en Chervany (2001), dat er sterk op lijkt, bevat naast een rechtstreekse relatie tussen vertrouwensgeneigdheid en vertrouwen ook een indirecte relatie van vertrouwensgeneigdheid met vertrouwen, via de andere antecedenten (hier: responsiviteit, beeldvorming, integriteit); voor institutioneel vertrouwen geldt hetzelfde. Net als in hoofdstuk 8 met pakketjes items toets ik hier of het model van Mayer et al. (1995) met indirecte in plaats van modererende relaties past bij de data, maar dan met complete schalen als indicatoren. In deze versie is er een causaal pad tussen vertrouwensgeneigdheid en emoties en de andere drie antecedenten. In de hierboven getoetste twee modelvarianten covariëren de antecedenten, maar is geen richting gespecificeerd. Ik toets het model nogmaals, maar dan zoals getekend in Figuur F.21 (waarbij ik emoties hetzelfde behandel als vertrouwensgeneigdheid). Anders dan in hoofdstuk 8 bij de pakketjes is identificatie nu geen probleem.

**Figuur F.21:** Model 1c – met directe en indirecte relaties, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen

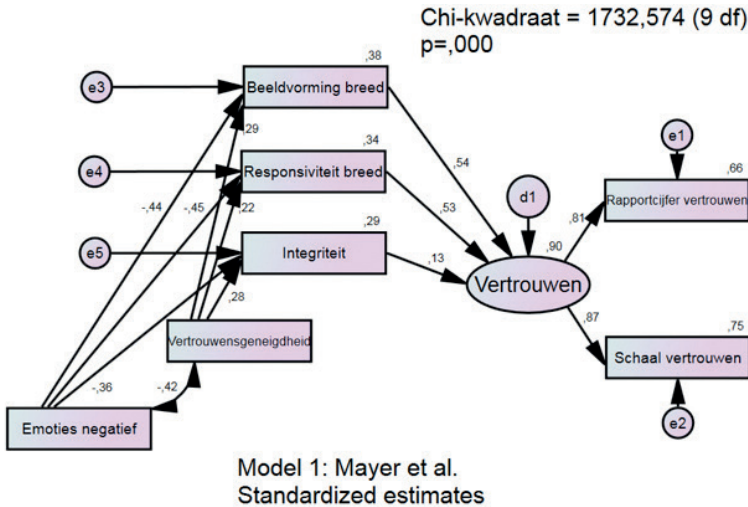


Dit model past volstrekt niet bij de data:  $\chi^2 = 1.681,287$ ,  $df = 7$ ,  $p = 0,000$  en  $N = 1.588$ . De CFI = 0,788 en RMSEA = 0,388.

### Model 1d – met indirecte relaties

Ik toets ook een model met alleen indirecte relaties tussen vertrouwensgeneigdheid en emoties en de latente factor vertrouwen. Dat ziet er zo uit:

**Figuur F.22:** Model 1d – met alleen indirecte relaties, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen



De resultaten zijn vergelijkbaar met het vorige model:  $\chi^2 = 1.732,574$ ,  $df = 9$ ,  $p = 0,000$  en  $N = 1.588$ . De CFI = 0,781 en RMSEA = 0,347, ver onder respectievelijk boven de norm.

Ik heb de voorgaande twee modelvarianten nogmaals getoetst, maar nu zonder emoties. Ook deze modellen passen in het geheel niet bij de data, met vergelijkbare indices als hierboven. Ik laat de diagrammen en cijfers verder achterwege.

### Conclusies Model 1

Model 1 blijkt goed te passen, maar alleen in de twee eenvoudigste varianten: met en zonder emoties en met een directe relatie tussen de antecedenten en de vertrouwensfactor. De antecedenten mogen onderling correleren en doen dat ook. De hoogste correlaties zijn die tussen responsiviteit en beeldvorming (0,78) en tussen integriteit en beeldvorming (0,74), terwijl ook tussen integriteit en responsiviteit een behoorlijk hoge correlatie bestaat (0,62). De correlaties tussen vertrouwensgeneigdheid en de overige antecedenten zijn lager maar nog steeds behoorlijk en liggen (absolute waarden) tussen 0,42 en 0,47. De negatieve emoties correleren negatief met alle andere antecedenten, met correlaties tussen -0,55 (beeldvorming)



en -0,42 (vertrouwensgeneigdheid). Van alle antecedenten hebben beeldvorming en responsiviteit de meeste invloed op vertrouwen, met gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten van 0,44 en 0,43 in Model 1a. De bijdrage van de andere drie respectievelijk twee antecedenten is beperkt, 0,10 en lager.

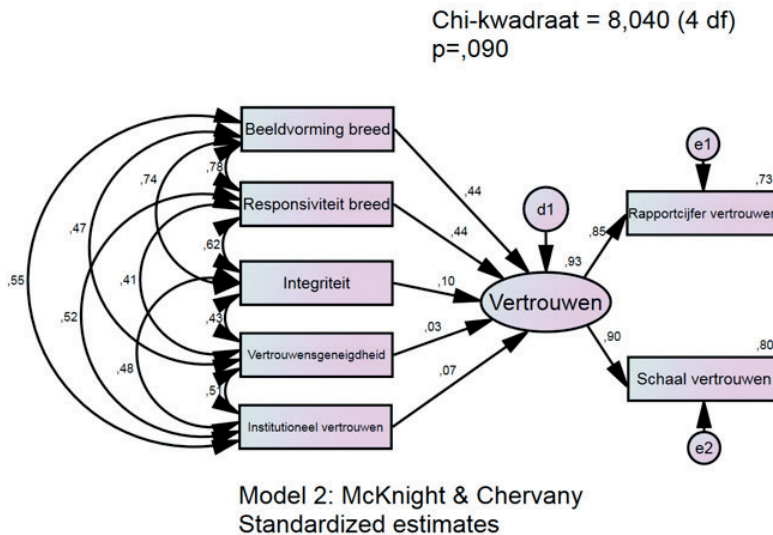
Het opnemen van negatieve emoties in het model leidt niet tot een beter passend model, maar de passendheid wordt ook niet veel slechter. Omwille van de eenvoud valt een model zonder emoties dan te prefereren.

De varianten van Model 1 die een rechtstreekse én indirecte relatie tussen vertrouwensgeneigdheid en vertrouwen bevatten, al dan niet ook met negatieve emoties als extra antecedent, blijken niet te passen bij de data.

### Model 2a – met alleen directe relaties

Het tweede model is ontleend aan McKnight en Chervany (2001). Het is een variant op het eerste model, met institutioneel vertrouwen in plaats van negatieve emoties. Eerst de eenvoudigste variant, met alleen directe relaties tussen de antecedenten en vertrouwen.

**Figuur F.23:** Model 2a – met alleen directe relaties, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen



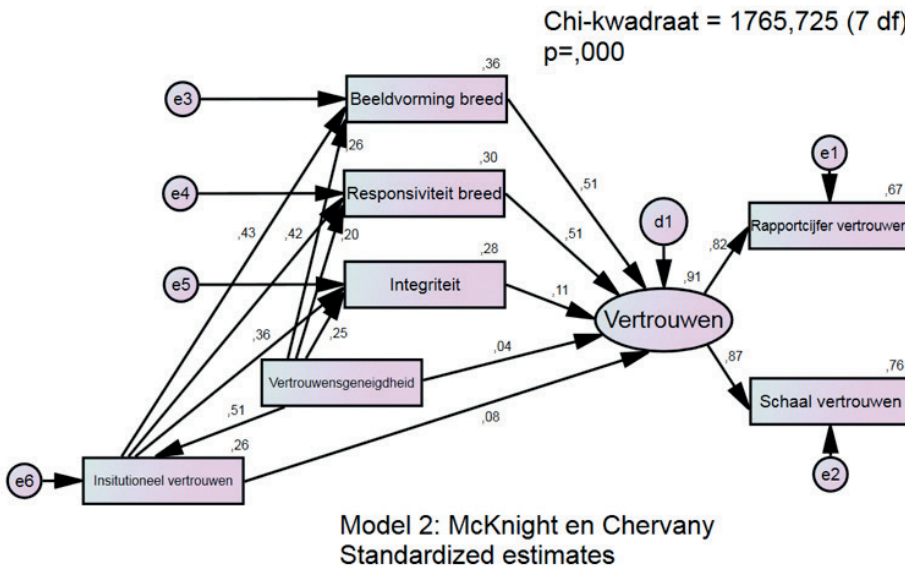
Het model blijkt goed te passen bij de data uit 2016. De  $\chi^2 = 8,040$ , met vier vrijheidsgraden,  $p = 0,090$  en  $N = 1.588$ . De CFI en RMSEA geven allebei een goede passendheid aan, met CFI = 0,999 en RMSEA = 0,025 met een 90% betrouwbaarheidsinterval van 0,000 tot 0,051 en  $pclose = 0,945$ . De AIC = 70,040.

De sterkste invloed op vertrouwen gaat uit van beeldvorming en responsiviteit, beide gemeten met brede schalen, met een identieke gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt van 0,44. Integriteit, vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen hebben slechts weinig invloed op het vertrouwen, met gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten van 0,10, 0,03 en 0,07. De correlatie tussen beeldvorming en responsiviteit is redelijk hoog, 0,78. De overige onderlinge correlaties zijn allemaal matig sterk tot sterk, van 0,41 tussen vertrouwensgeneigdheid en responsiviteit, tot 0,74 tussen integriteit en beeldvorming.

### Model 2b – met directe en indirecte relaties

McKnight en Chervany (2001) specificeren indirecte relaties tussen respectievelijk vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen, en vertrouwen, via de overige antecedenten. Bovendien beïnvloedt vertrouwensgeneigdheid het institutioneel vertrouwen. Dat leidt tot het volgende model:

**Figuur F.24:** Model 2b – met directe en indirecte relaties, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen



Net als bij Model 1 blijkt de versie van Model 2 met zowel directe als indirecte relaties niet te passen bij de data. In dit geval is de  $\chi^2 = 1.765,725$  met  $df = 7$ ,  $p = 0,000$  en  $N = 1.588$ . Ook de CFI en RMSEA wijzen op een volstrekt niet passend model: CFI = 0,779 en RMSEA = 0,398 met een 90% betrouwbaarheidsinterval van 0,382 tot 0,414 en  $pclose = 0,000$ .

### Conclusies Model 2

De variant van Model 2 die het dichtst komt bij het oorspronkelijke model van McKnight en Chervany (2001) blijkt niet te passen bij de data van 2016. Een eenvoudiger versie van het model, waarin alleen directe relaties zijn opgenomen tussen de antecedenten en vertrouwen, past heel goed en is vergelijkbaar met de best passende versies van Model 1. Het maakt kennelijk, zoals ook bleek bij de analyses met pakketjes, niet veel uit of je emoties in het model opneemt of institutioneel vertrouwen. Zelfs de gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten en de correlaties met de andere antecedenten zijn vrijwel identiek als je negatieve emoties inwisselt tegen institutioneel vertrouwen (vergelijk Modellen 1a en 2a). Op grond van de data is het niet mogelijk een voorkeur uit te spreken voor het ene of het andere model. Ook de AIC is nagenoeg identiek.

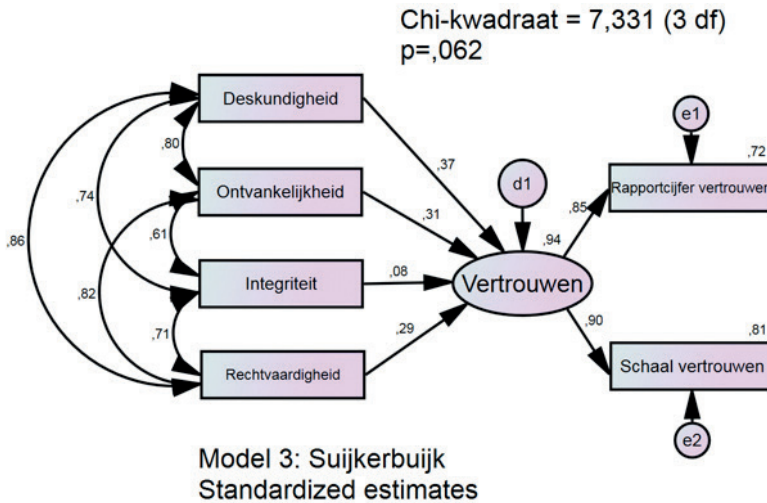
### Model 3

Het derde model is gebaseerd op Suijkerbuijk (1983). Zoals bij de voorgaande analyses aangegeven is dit model een variant van Model 1, maar afwijkend wat betreft de operationalisering van de antecedenten. Ik herhaal hier wat ik eerder schreef over de afwijkingen ten opzichte van Model 1.

Vertrouwensgeneigdheid maakt geen deel van het model uit. Competentie, of deskundigheid, zoals Suijkerbuijk het noemt, is in de smalle variant, dus niet gecombineerd met beeldvorming, onderdeel van het model. Integriteit maakt onderdeel uit van het model, en responsiviteit, door Suijkerbuijk "Ontvankelijkheid (responsiveness)" genoemd, ook. De variabele rechtvaardigheid/effectiviteit van Suijkerbuijk is niet helemaal gelijk te stellen aan beeldvorming, maar bevat elementen daarvan. Bij Suijkerbuijk gaat het om de mate waarin de overheid de gestelde doelen bereikt of het algemeen welzijn realiseert, en of de gemeente de verschillende belangen eerlijk tegen elkaar tracht af te wegen (Suijkerbuijk, 1983, p. 16). Rechtvaardigheid/effectiviteit omvat zo ook een onderdeel van responsiviteit, namelijk de goede belangenafweging.

Om Suijkerbuijk recht te doen, pas ik mijn operationalisering aan aan zijn omschrijvingen. De brede schaal voor responsiviteit kort ik met één item (*De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af*) in tot een nieuwe schaal ontvankelijkheid. De smalle schaal voor beeldvorming (want competentie zit al apart in het model) breid ik met datzelfde item uit tot een nieuwe schaal rechtvaardigheid. Cronbachs  $\alpha$  voor de nieuwe schalen is 0,95 en 0,88 en de  $\alpha$  neemt af bij verwijdering van willekeurig welk item. Volgens de histogrammen benaderen de scores op beide schalen redelijk goed een normaalverdeling.

Het model ziet er als volgt uit:

**Figuur F.25:** Model 3, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen

Het model past goed bij de data.  $\chi^2 = 7,331$  met drie vrijheidsgraden en  $p = 0,062$ .  $N = 1.588$ . Zowel de CFI als de RMSEA wijzen op een goed passend model. CFI = 1,000 en RMSEA = 0,030 met een 90% betrouwbaarheidsinterval van 0,000 tot 0,059 en  $pclose = 0,859$ . De AIC = 55,331.

De invloed van integriteit op vertrouwen is hier, net als in de andere modellen, klein, met een gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt van 0,08. De drie overige antecedenten, bestaande uit de schaal voor competentie (hier deskundigheid) en iets gewijzigde schalen voor beeldvorming en responsiviteit (breed), hebben een met elkaar vergelijkbaar effect op vertrouwen, met gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten van 0,29 tot 0,37. Integriteit buiten beschouwing latend correleren de antecedenten onderling hoog met elkaar: 0,80 of meer. Overigens zijn ook de correlaties van integriteit met de overige antecedenten sterk: tussen 0,61 en 0,74.

### Conclusies Model 3

Model 3 past goed bij de data van 2016. Gegeven de gelijkens met de andere modellen wellicht niet verrassend maar wel belangrijk om te weten bij de vergelijking van de alternatieve modellen.

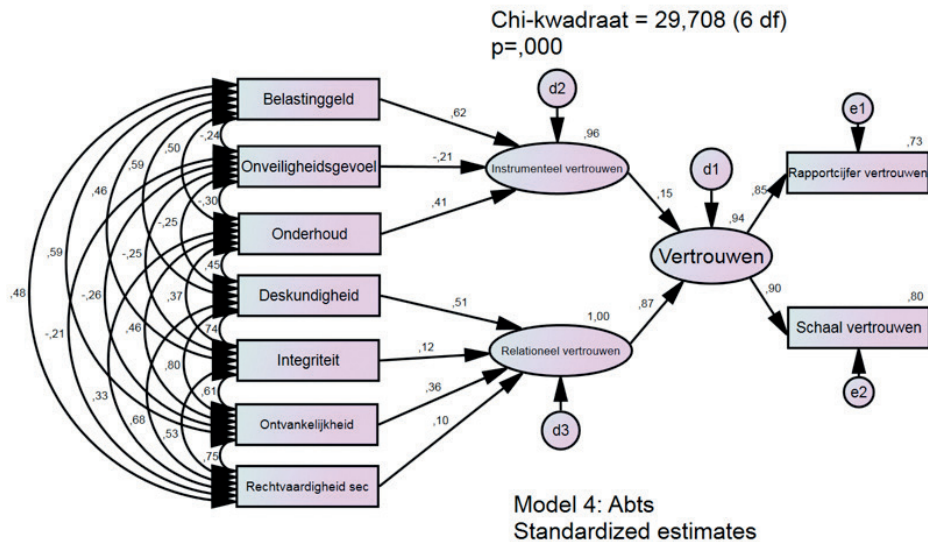
### Model 4

Het volgende op de literatuur gebaseerde model is dat van Abts (2006). Zoals bij de analyse met pakketjes al aangegeven onderscheidt Abts instrumenteel en relationeel vertrouwen, ieder met hun eigen antecedenten. Relationeel vertrouwen is in

essentie het vertrouwen van Suijkerbuijk zoals getoetst met Model 3. Maar bij Abts is de definitie voor rechtvaardigheid smaller. Het gaat bij hem alleen om belangenafweging en niet ook om effectiviteit. Effectiviteit valt bij Abts onder instrumenteel vertrouwen, in de vorm van (beleids-)prestaties.

Instrumenteel vertrouwen hangt af van prestaties en beleidskeuzes. Indicatoren daarvoor zijn metingen van de tevredenheid over de besteding van het belastinggeld (beleidskeuzes), van de mate van onveiligheidsgevoel (uitkomst van beleidskeuzes en prestaties op veiligheidsgebied), en van de tevredenheid over het onderhoud van de buurt (uitkomst van beleidskeuzes en zichtbare fysieke prestaties). Voor het relationeel vertrouwen meet ik deskundigheid met de schaal voor competentie, integriteit met het item dat ook in de voorgaande analyses is gebruikt, ontvankelijkheid met de schaal voor ontvankelijkheid uit Model 3, en rechtvaardigheid met het item De gemeente weegt belangen van burgers goed tegen elkaar af; Abts (2006) hanteert een veel nauwere definitie van rechtvaardigheid dan Suijkerbuijk (1983). Bij een formatief meetmodel voor instrumenteel en relationeel vertrouwen is het te toetsen model als volgt:

**Figuur F.26:** Model 4, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen



Om het structurele deel van het model geïdentificeerd te krijgen, heb ik de varianties van de residuen d1, d2 en d3 aan elkaar gelijk gesteld, naast de gebruikelijke restricties om de schaal van de latente variabelen te definiëren (één van de regressiespaden fixeren op 1).

Er is sprake van een passend model. De  $\chi^2$  is 29,708 met zes vrijheidsgraden en  $p < 0,001$ . De CFI is uitstekend: 0,998 en dus dicht bij 1. De RMSEA van 0,050 ligt op of onder de grens voor een goede fit (0,05 of lager of 0,06 of lager). Het 90% betrouwbaarheidsinterval loopt van 0,033 tot 0,068, waarmee de ondergrens redelijk in de buurt van 0 ligt en de bovengrens niet boven 0,08 uitkomt, wat duidt op passendheid (Hooper et al, 2008). De pclose is hier 0,466. AIC = 125,708. De discrepantie tussen de Chi-kwadraat test en de andere indices kan, zoals al eerder geconstateerd, een gevolg zijn van de omvang van de steekproef. Bij grote N is de Chi-kwadraat toets al snel significant, wat op gebrek aan passendheid duidt zelfs als de verschillen tussen de data en het model relatief klein zijn.

Het onderste deel van het model, voor relationeel vertrouwen, lijkt op het model van Suijkerbuijk, dus Model 3, maar met een belangrijk verschil: de indicator voor rechtvaardigheid is wezenlijk anders. Dat dit laatste effect heeft, blijkt uit herberekening van het model van Suijkerbuijk met de rechtvaardigheidsindicator van Abts. Het model is dan niet passend meer volgens de Chi-kwadraat:  $\chi^2 = 14,526$ ,  $df = 3$ ,  $p = 0,002$  en  $N = 1.588$ . De CFI is nog zeer goed, met 0,999; de RMSEA bedraagt 0,049 met een 90% betrouwbaarheidsinterval van 0,026 tot 0,076 en  $pclose = 0,467$ .

Gegeven het feit dat het onderste deel van het model als zelfstandig model bekeken beter past met de indicator van Suijkerbuijk, is het interessant het model van Abts in die zin aan te passen. Herhaling van de analyse van Model 4, maar dan met de indicator van Suijkerbuijk voor Rechtvaardigheid, leidt met het standaard aantal iteraties in Amos (50) evenwel niet tot een oplossing. Ophoging van dat maximale aantal resulteert in een oplossing bij 59 iteraties. Het model past dan iets beter dan met de rechtvaardigheidsindicator van Abts.  $\chi^2 = 22,391$  met zes vrijheidsgraden en  $p = 0,001$ . CFI = 0,999 en RMSEA = 0,041 met een 90% betrouwbaarheidsinterval van 0,024 tot 0,060 en  $pclose = 0,749$ .

Wat, net als bij de analyse met de pakketjes, opvalt in de eerste versie van Model 4, dus met de indicator voor rechtvaardigheid van Abts, is de zeer beperkte bijdrage van instrumenteel vertrouwen aan vertrouwen in de lokale overheid. De gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt bedraagt slechts 0,15. Die van relationeel vertrouwen is met 0,87 fors groter. Instrumenteel vertrouwen bestaat uit prestaties en beleidskeuzes en eerdere analyses lieten al zien dat deze maar beperkt een relatie met vertrouwen hebben. De uitzondering daarop is besteding van het belastinggeld. Met alleen de belastingen als indicator voor instrumenteel vertrouwen past het model overigens nog steeds niet optimaal en is er opnieuw meer dan het standaard aantal aan iteraties nodig om tot een oplossing te komen.

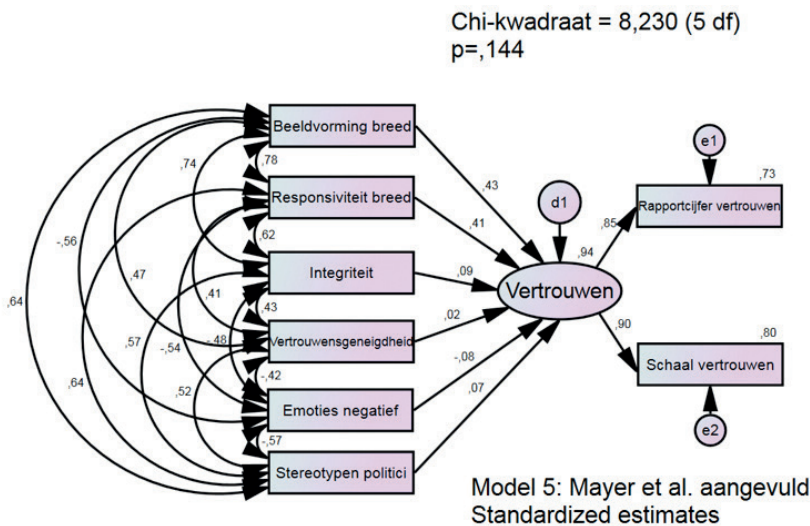
#### Conclusie Model 4

Model 4 past bij de data van 2016, maar met name bij de Chi-kwadraat test minder goed dan bij de andere modellen als ze met complete schalen als indicatoren worden geanalyseerd. Het model is een uitgebreidere versie van het model van Suijkerbuijk, Model 3. Naast de andere manier van meten van rechtvaardigheid, is het belangrijkste verschil de toevoeging van prestaties en beleidskeuzes, en twee latente variabelen voor instrumenteel en relationeel vertrouwen. Het model is complexer dan de goed passende versies van Modellen 1 tot en met 3. De toevoeging van een instrumenteel deel aan het model van Suijkerbuijk, gepaard gaand met een andere definitie en operationalisering van rechtvaardigheid, lijkt overbodig getuige de zeer beperkte bijdrage van instrumenteel vertrouwen aan vertrouwen in de lokale overheid.

#### Model 5

Het vijfde model is een uitbreiding van Model 1, met naast de oorspronkelijke antecedenten van Mayer et al. (1995) ook negatieve emoties (al opgenomen in Model 1) en, als representant van een cultureel antecedent, stereotype beelden van gemeentepolitici.

**Figuur F.27:** Model 5, complete schalen, gestandaardiseerde schattingen



Dit is een goed passend model.  $\chi^2 = 8,230$  met  $df = 5$ ,  $p = 0,144$  en  $N = 1.588$ . CFI = 1,000 en RMSEA = 0,020 met een 90% betrouwbaarheidsinterval van 0,000 tot 0,044 en pclose = 0,984. AIC = 86,230.



Model 5 blijkt op basis van de  $\chi^2$  en de CFI en RMSEA één van de best passende modellen te zijn. De AIC is van de passende modellen het hoogst. Dat komt doordat dit model meer variabelen bevat dan de andere goed passende modellen en de AIC een lagere complexiteit belooft.

Ook in dit model valt op dat alleen beeldvorming en responsiviteit een stevige invloed hebben op de latente variabele vertrouwen, met gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten van respectievelijk 0,43 en 0,41. Alle overige antecedenten hebben een gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt van 0,09 en lager. Zowel de negatieve emoties als de stereotypen van politici correleren sterk met zowel beeldvorming als responsiviteit. Ook onderling correleren ze sterk, -0,57. Positieve stereotypen betekenen dus minder negatieve emoties.

Model 5 bevat naast negatieve emoties het volledige spectrum aan stereotypen, dus zowel positief als negatief (allemaal in positieve richting gescoord). Dat roept de vraag op of het model nog beter zou passen met naast de negatieve emoties ook alleen de negatieve stereotypen. Dat blijkt niet het geval te zijn: het model gaat dan volgens alle indicatoren iets minder goed (maar nog steeds heel goed) passen.  $\chi^2 = 9,572$  met  $df = 5$ ,  $p = 0,088$  en  $N = 1.588$ . CFI = 0,999 en RMSEA = 0,024 met een 90% betrouwbaarheidsinterval van 0,000 tot 0,047 en  $pclose = 0,971$ . AIC = 87,572. Dit spoort met de constatering in hoofdstuk 7 dat zowel de totale schaal voor stereotypen als de positieve stereotypen een sterkere relatie met vertrouwen hebben dan de negatieve (de totaalschaal het sterkst). Bij de emoties zijn het juist de negatieve die samenhangen met vertrouwen.

Het stapsgewijs toevoegen aan het model van Mayer et al. (1995) van variabelen die sterk met vertrouwen correleren, zoals politiek cynisme en institutioneel vertrouwen, leidt bij iedere extra indicator tot een steeds beter passend model, maar ook tot een steeds hogere AIC vanwege de verder toenemende complexiteit. De gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten van de nieuwe variabelen blijven ruim onder de 0,10. Ook in de uitgebreidere modellen komt verreweg de grootste bijdrage aan vertrouwen van beeldvorming en responsiviteit. Ik laat daarom, net als bij de analyse met de pakketjes items, het verder toevoegen van indicatoren aan het model achterwege, ook al omdat dat theoretisch gezien niet nodig is.

### **Conclusies analyse van modellen met schalen als indicatoren**

Om te kunnen bepalen welk model het best past bij de data staan in Tabel F.7 de relevante gegevens per model. De schaal voor beeldvorming heeft in de analyses van Tabel F.7 dezelfde samenstelling als bij de analyses met de pakketjes.



**Tabel F.7:** Fitindices modellen getoetst met schalen als indicatoren, 2016, beeldvorming als bij pakketjes

Model, schalen	$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
<b>Beeldvorming breed zoals bij de pakketjes</b>										
Model 0	2,919	1	,088	1,000	,035	,000	,084	,612	28,919	Ja
Model 1a - met negatieve emoties	8,046	4	,090	,999	,025	,000	,051	,945	70,046	Ja
Model 1b - standaardmodel, zonder emoties	5,718	3	,126	1,000	,024	,000	,054	,921	53,718	Ja
Model 1c - met directe en indirecte relaties	1.681,287	7	,000	,788	,388	,373	,404	,000		Nee
Model 1d - met indirecte relaties	1.732,574	9	,000	,781	,347	,334	,361	,000		Nee
Model 2a - met alleen directe relaties	8,040	4	,090	,999	,025	,000	,051	,945	70,040	Ja
Model 2b - met directe en indirecte relaties	1.765,725	7	,000	,779	,398	,382	,414	,000		Nee
Model 3	7,331	3	,062	1,000	,030	,000	,059	,859	55,331	Ja
Model 4	29,708	6	,000	,998	,050	,033	,068	,466	125,708	Ja
Model 5	8,230	5	,144	1,000	,020	,000	,044	,984	86,230	Ja

Met de beeldvormingsschaal uit hoofdstuk 6 zijn de indices als volgt:

**Tabel F.8:** Fitindices modellen getoetst met schalen als indicatoren, 2016, beeldvorming als in hoofdstuk 6

Model, schalen	$\chi^2$	df	p	CFI	RMSEA	90% laag	90% hoog	pclose	AIC	Past
<b>Beeldvorming breed zoals bij de regressieanalyses</b>										
Model 0	2,580	1	,108	1,000	,032	,000	,082	,650	28,580	Ja
Model 1a - met negatieve emoties	7,908	4	,095	1,000	,025	,000	,050	,948	69,908	Ja
Model 1b - standaardmodel, zonder emoties	5,616	3	,132	1,000	,023	,000	,053	,925	53,616	Ja
Model 1c - met directe en indirecte relaties	2.021,698	7	,000	,758	,426	,410	,442	,000		Nee
Model 1d - met indirecte relaties	2.069,599	9	,000	,752	,380	,366	,394	,000		Nee
Model 2a - met alleen directe relaties	7,845	4	,097	1,000	,025	,000	,050	,949	69,845	Ja
Model 2b - met directe en indirecte relaties	2.122,341	7	,000	,748	,436	,421	,452	,000		Nee
Model 3	7,331	3	,062	1,000	,030	,000	,059	,859	55,331	Ja
Model 4	29,708	6	,000	,998	,050	,033	,068	,466	125,708	Ja
Model 5	8,116	5	,150	1,000	,020	,000	,044	,985	86,116	Ja

De passendheid van de modellen bij de data ontloopt elkaar niet veel als in plaats van de ene beeldvormingsschaal de andere wordt gebruikt. Maar op één punt verschillen de resultaten wel aanzienlijk: de invloed van beeldvorming op vertrouwen is bij de breedste variant aanmerkelijk sterker dan bij de iets smallere. In het laatste geval zijn de gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten van beeldvorming en responsiviteit steeds hetzelfde of nagenoeg hetzelfde. Bij de breedste variant van beeldvorming is de invloed van beeldvorming echter aanzienlijk groter, ten koste van die van responsiviteit. De invloed van integriteit is consequent iets, maar heel weinig, groter in de varianten met de smallere beeldvormingsschaal. Tabel F.9 laat dit zien:

**Tabel F.9:** Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten voor verschillende varianten van de beeldvormingsschaal, 2016

Model	Variant beeldvorming	Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt Beeldvorming	Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt Responsiviteit	Gestandaardiseerde regressiecoëfficiënt Integriteit
0	smaller	0,55	0,47	-
	breder	0,64	0,37	-
1a	smaller	0,44	0,43	0,09
	breder	0,52	0,35	0,08
1b	smaller	0,46	0,45	0,10
	breder	0,55	0,36	0,09
2a	smaller	0,44	0,44	0,10
	breder	0,53	0,35	0,08
5	smaller	0,43	0,41	0,09
	breder	0,51	0,33	0,08

Van alle modellen is er minstens één variant die past bij de data. Opmerkelijk in vergelijking met de analyse van dezelfde modellen met pakketjes als indicatoren, is dat de analyse met schalen (ongeacht de samenstelling van de beeldvormingsschaal) leidt tot beter passende modellen. Dat is tegen de verwachting in die je op basis van Coffman en MacCallum (2005) mocht koesteren. Zij stellen dat pakketjes tot beter passende modellen leiden, omdat je dan ook errorvariantie schat, wat niet gebeurt bij gebruik van schalen. Hier evenwel passen de modellen bij gebruik van schalen beter, en zelfs zodanig dat ondanks de hoge N ook de Chi-kwadraten duiden op passendheid. Ik loop nog even kort de resultaten voor de modellen langs.

Model 0, de meest elementaire vorm van het basismodel dat is ontstaan op basis van de exploratieve analyses op de datasets van 2013, 2014 en 2015, hoort bij de best passende modellen en heeft ook ruimschoots de laagste AIC. Het is dan ook het meest eenvoudige model.

Van de aan de literatuur ontleende modellen is de eenvoudigste variant van het model van Mayer et al. (1995), Model 1b, de best passende. Dat is het originele model zonder uitbreidingen, en met alleen rechtstreekse relaties tussen de antecedenten en vertrouwen. Bijna evengoed past hetzelfde model maar dan met als extra antecedent negatieve emoties ten opzichte van de gemeente (Model 1a). En met over de hele linie nagenoeg exact dezelfde fit-cijfers als deze op een na beste variant van Model 1 past ook Model 2a, gebaseerd op McKnight en Chervany (2001) bij de data. Het gaat om vrijwel hetzelfde model als Model 1a van Mayer et al., maar met institutioneel vertrouwen in plaats van emoties. Op grond van de cijfers valt er geen voorkeur uit te spreken voor het ene of het andere model. Ook in het geval van Model 2 geldt dat alleen de variant met uitsluitend directe relaties past bij de data.

Model 3, ontleend aan Suijkerbuijk (1983) past goed. Dit model lijkt op Modellen 1 en 2, maar de indicatoren verschillen, hoewel ze wel verwant zijn aan de voor de andere twee modellen gebruikte variabelen. Beeldvorming valt uiteen in competentie en een ingekorte variant van de smalle schaal voor beeldvorming. Het verwijderde item is toegevoegd aan de brede schaal voor responsiviteit, tot een schaal voor ontvankelijkheid. Het anders groeperen van de items tot meer en iets gewijzigde schalen heeft geen gevolgen voor de passendheid van het model ten opzichte van de andere modellen.

Model 4, op basis van Abts (2006), is volgens de AIC het meest complexe model, anders dan bij de analyse met de pakketjes: daarbij was Model 5 het meest complex. Kenmerkend voor dit model is het onderscheiden van instrumenteel en relationeel vertrouwen. Het instrumentele deel van het model blijkt evenwel geen toegevoegde waarde te hebben.

Model 5 is opnieuw het model van Mayer et al. (1995) in de variant met alleen directe relaties tussen antecedenten en vertrouwen, en met als extra antecedent, naast negatieve emoties, politiek cynisme. Het model past goed, zelfs het best van alle modellen. Echter: het toegevoegde antecedent heeft, net als negatieve emoties, slechts heel beperkt invloed op vertrouwen. Hetzelfde geldt als ook institutioneel vertrouwen als antecedent wordt toegevoegd. Het model wordt complexer en daardoor beter passend (zie Kline, 2016, p. 263 en pp. 270-271) maar er is geen dwingende reden om het model met meer antecedenten uit te breiden.

## Appendix G: Reacties inwoners Zwijndrecht op open vragen

De *Monitor Communicatie en Bestuur Zwijndrecht 2017* (Onderzoekcentrum Drechtsteden, 2017) bevatte een open vraag naar wat de gemeente Zwijndrecht beter zou moeten doen. Verreweg de meeste van de 211 reacties van de leden van het bewonerspanel blijken betrekking te hebben op responsiviteit of aspecten daarvan:

1. Afspraken na komen en tijdig reageren ook tussen door als uitzoeken langer duurt dan gedacht even een update geven.
2. Beloftes nakomen, en als er klachten zijn serieus nemen ook al komen de klachten niet van de in villa wonende bewoners.
3. Beter luisteren naar inwoners en belastinggeld beter besteden.
4. Beter luisteren naar wensen van bewoners, voordat de plannen al uitgevoerd worden. Meer aandacht voor handhaving op gebied van hondenpoep + rijsnelheid in 30km zones.
5. Beter met de mensen praten in buurten waar het niet goed is.
6. Communicatie, als iemand een afspraak maakt om iets te regelen en vraagt bijgaand in een e-mail erover, zou er een antwoord moeten komen zodat deze persoon niet overbodig komt (zeker als degene ook nog vrij moet vragen op zijn werk omdat afspraak in de middag pas over 2-3 weken mogelijk zou zijn).
7. Communicatie kan veel beter. Ik heb bijvoorbeeld eerder aan dit soort enquêtes meegewerkt (over speeltuintjes in onze buurt). Vervolgens hoor je er niets meer van en is er nog altijd niets gebeurd. Verder is er vaak geklaagd over een onveilige verkeerssituatie rondom de scholen hier in de buurt, maar ook daar wordt niet naar geluisterd.
8. Dat zij waarmaken wat ze zeggen. Nu worden besluiten genomen, pas later informatie verstrekt aan de burger. Het moet zijn, eerst de burger dan besluiten nemen door B&W.
9. Doe wat je belooft maar belooft alleen dat wat je kan doen.
10. Er moet meer naar de burger geluisterd worden, niet alleen naar diegene die het hardste gillen, of het meeste rotzooi veroorzaken, maar ook gewoon naar de normaal betalende en hard werkende Jan met de Pet. En eens kijken waar behoefte aan is, niet wat men denkt dat nou eens leuk is om te doen, nee, wat wil de burger van Zwijndrecht nou eigenlijk. Of beter gezegd wat zou de Zwijndrechtse burger nou van de gemeente Zwijndrecht willen! We hebben jullie gekozen als vertegenwoordiger, maar ik zie niets terug dat ik heb gelezen in de verkiezingsprogramma's die ik heb gelezen! Hou je aan je beloften!
11. Heldere duidelijke taal. Als er dingen uitgesteld worden de werkelijke reden benoemen, en geen vaag verhaal over halve waarheden. Zeg het gewoon als het geld op is of iets dergelijks...
12. Hoger tempo in verzorging reacties.

13. Ik zou mij dan moeten verdiepen in de politiek en dat doe ik niet. Door te stemmen verwacht ik dat er uitgevoerd wordt wat volgens mij belangrijk is voor de gemeente Zwijndrecht.
14. In plaats van om de hete brei heen te draaien gewoon eerlijk antwoord geven. Ook wordt er regelmatig gezegd : “Dat is mij niet bekend, of Dat kan ik mij niet herinneren”. Allemaal onzin. Dan willen ze gewoon geen eerlijk antwoord geven. Bovendien vind ik, als er dan eenmaal iets besloten is, het ellenlang duurt voor het wordt doorgevoerd.
15. Inleving situatie burgers.
16. Kom je afspraken na en maak je toezeggingen waar. Hou op met bewoners met een kluitje in het riet te sturen.
17. Luister beter, kom uit de ivoren toren, doe niet net alsof wij als burgers om iets hebben gevraagd terwijl bij navraag niemand dat heeft gedaan, informeer de betrokken burgers tijdig en stop met symboolpolitiek.
18. Luister eens wat meer naar de ideeën van de bewoners. En wat minder star uitvoeringsbeleid. Er wordt gewoon geweigerd plannen aan te passen.
19. Meer aandacht voor burgers die niet hard roepen. Die gewoon hun belasting betalen.
20. Meer doen waar de burger om vraagt. Dus niet alleen informeren en consulteren maar ook doen wat de burger wil. (binnen de grenzen van de wet).
21. Meer luisteren maar ook toezeggingen durven te doen c.q. uitleg waarom iets niet kan.
22. Meer luisteren naar wat de burger bezig houdt en niet domweg maar doen wat ze zelf denken wat goed is.
23. Meer openstaan voor de inwoners en goed luisteren daarnaar, want het bestuur zijn wij toch en de gemeente voert het uit.
24. Niet alleen luisteren naar de burger, maar ook terugkoppeling geven.
25. Niet alleen ZEGGEN dat u de mening van de bevolking belangrijk vindt, maar dat ook op enigerlei wijze duidelijk laten merken.
26. Nog meer contact en afstemming met bewoners en dan specifiek gericht op een onderwerp of doelgroep. Bewoners willen vaak wel iets doen of iets betekenen alleen ze gaan niet zelf naar het gemeentehuis. Ambtenaren moeten dus meer naar buiten.
27. Open zijn over hoe beslissingen tot stand komen (1. ik heb liever een gemotiveerd nee dan dat ik aan het lijntje wordt gehouden, 2. ik weet nu vaak niet of de gemeente belangen goed afweegt en integer is), beloften nakomen (ook na wisseling van raad, college of ambtenaren), verantwoordelijkheid nemen en verbinden (je bent er niet voor je eigen partij, maar voor de hele stad).
28. Probeer nu eens consistent beleid uit te voeren aangaande inspraak en niet steeds in de val te trappen, dat “vergeten” is om bepaalde belanghebbenden in te lichten. Dit geeft telkens weer aanleiding om te denken, dat er nogal wat minachting is aangaande de bewoners.

29. Reageren op mailtjes die ik verstuur via de gemeente site... Dus bij deze nogmaals, Hou de rietkraag aan de Devel bij zodat er normaal gevist kan worden.. En zorgen dat de provincie iets aan de Devel gaat doen.. Met name Tussen loop brug en autobrug...
30. Serieus ingaan op vragen van burgers - geen standaarden gebruiken. Echte interesse uitstralen. Betrokken burgers steunen i.p.v. afhouden.
31. Snelheid en niet om de hete brij heen draaien.
32. Transparanter en eerlijker. Indien er problemen zijn niet verschuilen achter allerlei smoezen maar eerlijk en open erover spreken.
33. Veel... maar vooral direct en meer communiceren. Niet ineens als de verkiezingen eraan komen bijeenkomsten organiseren.
34. Ze zouden af en toe eens naar mij moeten luisteren.
35. Zeggen wat ze doen en doen wat ze zeggen.
36. Zich meer in de wijken laten zien. Zodat men weet wat er waar speelt.
37. Zich meer verplaatsen in de beleef wereld van de gewone burger.

(ontleend aan de ruwe data van de Monitor Communicatie en Bestuur Zwijndrecht 2017, betrekking hebbend op de gemeente Zwijndrecht)

Dat veel zaken het beeld dat inwoners van de gemeente hebben beïnvloeden, blijkt eveneens uit voorstellen tot verbetering die inwoners van Zwijndrecht in 2017 deden in de enquête voor de Monitor Communicatie en Bestuur Zwijndrecht 2017:

1. Fiasco's zoals diverse ontworpen kruispunten, parkeerbeleid ed kunnen worden voorkomen door voor de uitvoering te kijken of het wel werkt. Dat scheelt ook veel dure correcties. Ik kan er zo wel 5 noemen over de afgelopen periode.
2. Ik ben niet erg betrokken bij wat er in de gemeente speelt en heb de gemeentelijke voorzieningen niet vaak nodig maar, als ik hoor dat het plan Koninginneweg/koningskerk/busbaan destijds (ondanks de crisis) niet is doorgegaan om reden van financiën, dan denk ik dat er financieel wel wat verbeterd kan worden. Verder is er naar mijn idee te weinig toezicht en handhaving op, in ieder geval, verkeer gerelateerde zaken als, parkeren, fietsgedrag (spookfietsen ed.).
3. Meer aandacht voor het groen onderhoud. In de wijk Nederhoven laat dit echt te wensen over. Straten worden opgehoogd, maar de rommelige struiken en overlast bomen blijven staan. Bomen die dood zijn worden weg gehaald maar nieuwe komen er niet terug etc etc. Over de groenvoorziening ben ik zeer ontevreden.
4. Meer slagvaardigheid bij het aanpakken van sociale uitwassen en meer actief samenwerking zoeken en stimuleren van samenwerking met hulpverlenende instanties die de ergste groepen in de samenleving kunnen en willen helpen. Een actief gemeentebestuur kan hier veel aan bijdragen. Maar ook het onkruid moet gewied worden:=))
5. Meer zichtbaarheid wijkagent in de wijk, handhaven parkeerregels, beter onderhoud groen in de wijk, meer budget voor culturele activiteiten en culturele vorming op de basisschool, meer voorzieningen en mogelijkheden voor de jeugd, er is geen plek voor hen waar ze naar toe kunnen en bij elkaar kunnen zijn en dan bedoel ik geen hangcontainer op een achterafveld.
6. Merk weinig van bestuurlijk werken.
7. Verspilling tegen gaan, 6 man bijeen om een paar tegels te repareren, bezoeken thuis afleggen in werktijd etc. etc.
8. Weg met al die gekleurde afvalscheidingsbakken, hup ondergronds. Maak de parken weer mooi en veilig, denk aan verlichting, bankjes en bloemetjes. En zet wat vriendelijk personeel in het gemeentehuis. En oh ja controleer die aannemers hier in de wijk Oudeland eens wat meer. Ze zijn zeer onvriendelijk en onbehulpzaam als je door het zand aan het ploegen bent, ze werken zo traag als een slak. Je zou bijna denken dat ze per uur betaald worden. En de stratemakers leveren prutswork. Hier en daar rare ingepaste steentjes om te verdoezelen dat het niet uitkomt.
9. Ze doen hun best en er is altijd wel wat te verbeteren.

(ontleend aan de ruwe data van de Monitor Communicatie en Bestuur Zwijndrecht 2017, betrekking hebbend op de gemeente Zwijndrecht)

# Samenvatting

## Inleiding

Gemeenten willen graag weten hoeveel vertrouwen zij van hun inwoners genieten en laten daar ook regelmatig onderzoek naar doen. Maar hoe zij dat vertrouwen kunnen laten toenemen is minder duidelijk. Wetenschappelijk onderzoek naar vertrouwen in de overheid vindt wel plaats, maar zelden (ook internationaal) met de lokale overheid als onderwerp. Wat bovendien niet helpt is het feit dat rond het concept vertrouwen zelf nog de nodige onduidelijkheid bestaat. Er is sprake van conceptuele vaagheid. Het belang voor gemeenten van kennis van de factoren die tot vertrouwen leiden, gecombineerd met het gebrek aan wetenschappelijk onderzoek daarnaar, is de aanleiding tot het schrijven van dit proefschrift.

## Onderzoeksvragen en aanpak

Mijn centrale onderzoeksvraag luidt als volgt:

*Wat bepaalt de mate van vertrouwen dat burgers in hun lokale overheid hebben?*

Met als subvragen:

1. *Welke niet-persoonsgebonden antecedenten bepalen het vertrouwen van burgers in de lokale overheid?*
2. *Zijn er persoonsgebonden antecedenten voor vertrouwen in de lokale overheid?*
3. *Hoe verhouden de antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid zich onderling?*
4. *Wat is een goede manier om vertrouwen in de lokale overheid te meten en analyseren?*

Ik begin met een literatuuronderzoek naar potentiële antecedenten voor vertrouwen in de lokale overheid (hoofdstukken 1, 2 en 3). De literatuurverkenning levert, naast een lange lijst met mogelijke antecedenten ook een aantal modellen op voor het ontstaan van vertrouwen in de (lokale) overheid. Daarna analyseer ik op een exploratieve manier drie databestanden (uit 2013, 2014 en 2015) van eerdere onderzoeken in de gemeente Zwijndrecht. Daarbij kijk ik welke van de in de literatuur geïdentificeerde potentiële antecedenten van vertrouwen daar daadwerkelijk invloed op hebben. De resultaten confronteer ik met de theorie (hoofdstukken 4 en 5). Op basis daarvan maak ik een enquête voor een onderzoek in 2016 in de zes Drechtstedengemeenten: Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Sliedrecht en Zwijndrecht. Met de enquêtedata van 2016 toets ik een aantal hypotheses en vertrouwensmodellen (hoofdstukken 6 tot en met 10) en aan de hand daarvan beantwoord ik mijn onderzoeksvragen (hoofdstuk 11).



## Wat is vertrouwen

Er zijn talloze definities van vertrouwen in omloop. Er ontstaat langzamerhand consensus rond een tweetal definities van vertrouwen: die van Rousseau et al. (1998) en Mayer et al. (1995). De verschillen zijn niet zo groot, en ik opteer voor de definitie van Rousseau en collega's:

*“Vertrouwen is een psychologische staat bestaande uit de intentie om kwetsbaarheid te accepteren gebaseerd op positieve verwachtingen over de intenties of het gedrag van een ander.”*

(Rousseau et al., 1998, p. 395).

Wat betreft modellen die vertrouwen beschrijven gebeurt er iets soortgelijks. Hier is het het model van Mayer, Davis en Schoorman (1995) dat dominant is (zie Figuur 2.1). Ook modellen die er op het eerste gezicht anders uitzien zijn bij nadere beschouwing te herleiden tot het model van Mayer en collega's.

Kenmerkend voor het model van Mayer et al. (1995) is dat vertrouwen tot stand komt door een beoordeling van de betrouwbaarheid van het vertrouwensobject en de vertrouwensgeneigdheid van degene die vertrouwt. De betrouwbaarheid bestaat uit drie dimensies of aspecten: competentie, welwillendheid, en integriteit. Bij elkaar bepalen deze drie dimensies of het object van vertrouwen betrouwbaar wordt geacht. Gebrek aan willekeurig welk van de drie kan vertrouwen ondermijnen. Het feit dat de drie betrouwbaarheidsdimensies niet tegen elkaar inwisselbaar zijn, heeft gevolgen voor het meten van vertrouwen: het meetmodel, maar ook het structurele model, is formatief en niet reflectief, en bij analyses met Structural Equation Modeling (SEM) is dat uiterst relevant. Andere modellen die vertrouwen in de overheid kunnen beschrijven en die ik net als dat van Mayer et al. (1995) toets, zijn die van McKnight en Chervany (2001), Suijkerbuijk (1983), en Abts (2006). Zie figuren 2.2, 3.3 en 3.4.

## De resultaten

### Algemeen

De op basis van de exploratieve analyses en de literatuur geselecteerde potentiële antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid waren het uitgangspunt voor regressieanalyses met de data van de enquête van 2016.

Met het rapportcijfer voor vertrouwen in de gemeente als afhankelijke variabele bleek uit een regressieanalyse dat, net als in de exploratieve analyses, responsiviteit en beeldvorming ruimschoots de beste voorspellers voor vertrouwen waren.

*Responsiviteit* is de mate waarin de gemeente luistert naar de inwoners en daarnaar handelt. Bij *beeldvorming* gaat het om de reputatie van de gemeente, meer specifiek wat betreft de bestuurlijke competentie. Mede door de hoge N (1.588) droegen meer antecedenten significant bij aan het vertrouwen dan in de exploratieve analyses op de datasets van 2013, 2014 en 2015, maar de mate waarin was aanmerkelijk minder dan van responsiviteit en beeldvorming. De totale verklaarde variantie bedroeg 71%. De acht significant bijdragende antecedenten: beeldvorming; responsiviteit; tevredenheid over de besteding van belastinggeld; negatieve emoties; inspraak/raadpleging; positieve emoties; politiek cynisme; transparantie (vindbaarheid en kwaliteit van gemeentelijke informatie). Een regressieanalyse met alleen responsiviteit en beeldvorming als onafhankelijke variabelen verklaarde 68% van de variantie in het vertrouwen in de lokale overheid, zoals gemeten met een rapportcijfer.

Een hiërarchische regressieanalyse met het rapportcijfer voor vertrouwen als afhankelijke variabele liet de relatieve bijdrage van verschillende groepen antecedenten zien. Ten opzichte van de gemeente puur exogene antecedenten verklaarden 18% van de variantie in het vertrouwen in de gemeente. De eveneens exogene antecedenten rond waarden en houding tegenover de overheid voegden daar 27% aan toe, zodat uitsluitend op basis van antecedenten die geen betrekking hebben op de eigen gemeente al 45% van het vertrouwen in die gemeente verklaard kan worden. Endogene variabelen exclusief responsiviteit en beeldvorming verhoogden de verklaarde variantie met nog eens 21% tot een totaal van 66%. En met responsiviteit en beeldvorming erbij steeg de verklaarde variantie tot 71%. Waar alle antecedenten exclusief responsiviteit en beeldvorming 66% van de variantie in vertrouwen verklaarden, deden responsiviteit en beeldvorming dat exclusief de overige variabelen voor 68%. Responsiviteit en beeldvorming kunnen derhalve alle andere variabelen meer dan vervangen.

## **Persoonsgebonden antecedenten**

Strikt persoonsgebonden factoren, zonder enige relatie met bestuur of politiek, lieten in 2016 geen of hoogstens een zwak verband met vertrouwen in de gemeente (gemeten met een rapportcijfer) zien. Dat gold voor leeftijd, opleiding, geslacht, financiële situatie, geluk en woonduur, en ook voor een aantal variabelen rond mediagebruik en belangstelling voor nieuws: het lezen van kranten, het aantal gebruikte mediakanalen bij het zoeken van informatie over de gemeente, interesse in gemeentepolitiek en nieuws in het algemeen, en de frequentie van lezen van informatie over de gemeente. Dit laatste is een opvallend resultaat, omdat vertrouwen niet mogelijk is zonder enige kennis van het object van vertrouwen (onder

andere Lewis & Weigert, 1985b). Gezien de sterke relatie van beeldvorming met vertrouwen in de lokale overheid lijkt de kennis echter vooral op reputatie te berusten. Vertrouwensgeneigdheid had een matig sterke correlatie met vertrouwen.

Van de persoonsgebonden antecedenten die een link hebben met de overheid zien we dat de politieke oriëntatie (links-rechts) geen relatie had met vertrouwen, gezagsgetrouwheid een heel zwakke, en de houding ten opzichte van de overheid een matige. Politiek cynisme had (nu anders gemeten dan in eerdere jaren) een sterk negatief verband met vertrouwen. Ook de algemene en positieve stereotypen over politici en ambtenaren hingen sterk samen met vertrouwen, evenals negatieve emoties. En institutioneel vertrouwen tenslotte had eveneens een sterke correlatie met vertrouwen in de lokale overheid. Maar in regressieanalyses op de data van 2016 droegen de persoonsgebonden antecedenten niet significant of, indien wel significant (negatieve en positieve emoties en politiek cynisme), niet substantieel bij aan de verklaarde variantie in het vertrouwen in de lokale overheid zoals gemeten met een rapportcijfer.

Vier van deze antecedenten maakten deel uit van de met SEM getoetste modellen: vertrouwensgeneigdheid, institutioneel vertrouwen, negatieve emoties, en stereotypen van politici. In de modellen bleken geen van deze vier factoren invloed van betekenis op het vertrouwen in de lokale overheid te hebben. Meer in het algemeen: het leek niet uit te maken welke antecedenten je naast beeldvorming en responsiviteit in een model opneemt. Het waren steeds slechts die twee die substantieel effect hadden. Antecedenten anders dan beeldvorming en responsiviteit waren ook tegen elkaar uitwisselbaar, zoals de nagenoeg identieke fitindices voor verscheidene modellen lieten zien.

Het antwoord op de onderzoeksvraag *Zijn er persoonsgebonden antecedenten voor vertrouwen in de lokale overheid?* is daarom voorzichtig negatief: nee.

## **Niet-persoonsgebonden antecedenten**

De meeste endogene, dus door de gemeente (in theorie) beïnvloedbare, variabelen hadden een sterk verband met vertrouwen, met een Pearsons  $r$  van 0,50 of hoger. Een uitzondering waren de verschillende categorieën prestaties. Een bestuursgerelateerde prestatie (besteding belastinggeld) had weliswaar een sterk verband met vertrouwen, het oordeel over andere prestaties liet een matig of een zwak verband zien. Sterke relaties ( $r \geq 0,50$ ) met vertrouwen in de gemeente hadden: responsiviteit; betrokkenheid; inspraak/raadpleging; vertrouwen van de overheid in de burger; integriteit; competentie; competentie van politici; beeldvorming; besteding van belastinggeld. Matig sterke ( $0,30 \leq r < 0,50$ ): transparantie; verkeersveiligheid; onderhoud buurt.

De literatuur geeft aan dat integriteit belangrijk is als het om vertrouwen gaat. De analyses in de exploratieve en de toetsende onderdelen van mijn onderzoek lieten steeds sterke bivariate relaties zien tussen integriteit en vertrouwen in de gemeente. Integriteit correleerde ook altijd sterk met de andere antecedenten. Toch kon integriteit in de modellen achterwege blijven: de toetsing van de modellen maar ook de regressieanalyses toonden een verwaarloosbare invloed van integriteit op vertrouwen in de lokale overheid. Een mogelijke verklaring is, dat een competente en responsieve gemeente kennelijk per definitie ook integer moet zijn; een niet-integere gemeente is in de ogen van inwoners niet competent of responsief. Integriteit is daardoor als aparte component niet nodig in vertrouwensmodellen voor de lokale overheid.

De analyses in dit proefschrift ondersteunen de bevindingen in de literatuur dat prestaties, voor zover ze al een rol spelen bij vertrouwen in de lokale overheid, dat heel beperkt doen. Een belangrijke conclusie is dat alleen prestaties die direct te koppelen zijn aan het gemeentebestuur significant bijdragen aan vertrouwen, maar dat het effect in het niet valt vergeleken bij dat van responsiviteit en beeldvorming. Kennelijk is de proceskant van overheidsprestaties (responsiviteit) aanzienlijk belangrijker dan de prestatie zelf.

Meer transparantie van de gemeente, in de zin van de kwaliteit van gemeentelijke informatie en de vindbaarheid ervan, betekent meer vertrouwen. In de regressieanalyse van 2016 droeg transparantie significant bij aan de verklaarde variantie in vertrouwen, maar was die bijdrage het kleinst van alle variabelen.

Het vertrouwen dat de overheid in haar burgers heeft, zoals waargenomen door die burgers, hangt sterk samen met het vertrouwen dat zij hebben in die overheid. Wie tevreden is over zijn of haar vertegenwoordiging door de raad, en over de zichtbaarheid van de raad, heeft ook meer vertrouwen in de gemeente. Maar geen van drieën droeg in de regressieanalyses significant bij aan verklaarde variantie in vertrouwen.

De modelanalyses in SEM leverden als misschien wel meest verrassende conclusie op dat nagenoeg alle aan de literatuur ontleende modellen pasten bij de data van 2016, en dan ook nog met zeer vergelijkbare waarden voor de fitindices. Alleen modellen met naast de directe relaties tussen de antecedenten en vertrouwen ook indirecte relaties pasten niet.

Op basis van SEM-analyses kan, als meerdere modellen bij de data blijken te passen, geen conclusie worden getrokken over welk model het juiste is. Andere overwegingen, waaronder theoretische, moeten dan de doorslag geven. Het model dat het simpelst is verdient dan de voorkeur. Het model waarin vertrouwen in de lokale overheid afhangt van responsiviteit en beeldvorming is het meest eenvoudig

en heeft daarom de voorkeur. Alle andere antecedenten voegen daar, zoals uit de analyse van de andere modellen bleek, weinig tot niets meer aan toe.

Een aantal mediatie- en moderatie- en conditionele procesanalyses, uitgevoerd met PROCESS (Hayes, 2018) in SPSS, gaf aanvullend inzicht in mogelijke relaties tussen de antecedenten en vertrouwen. Een mediatiemodel, waarbij responsiviteit rechtstreeks en via beeldvorming het vertrouwen in de lokale overheid bepaalt, bleek goed bij de data te passen. De hoeveelheid verklaarde variantie via beide routes is met elkaar vergelijkbaar. Alternatieve modellen, bijvoorbeeld met een verwisselde rol van beeldvorming en responsiviteit, zijn op grond van de data niet uit te sluiten, maar theoretisch minder waarschijnlijk. Exogene variabelen als vertrouwensgeneigdheid en institutioneel vertrouwen, die volgens modellen als die van Mayer et al (1995) een modererende invloed zouden moeten hebben, hebben dat niet of slechts verwaarloosbaar.

Met deze resultaten kan ik de onderzoeksvraag: *Welke niet-persoonsgebonden antecedenten bepalen het vertrouwen van burgers in de lokale overheid?* beantwoorden. Het gaat uitsluitend om responsiviteit en beeldvorming. Daarmee is meteen ook de hoofdvraag, *Wat bepaalt de mate van vertrouwen dat burgers in hun lokale overheid hebben?*, van een antwoord voorzien.

## Onderlinge verhouding antecedenten

De derde subvraag was: *Hoe verhouden de antecedenten van vertrouwen in de lokale overheid zich onderling?*

De twee verreweg belangrijkste antecedenten, beeldvorming en responsiviteit, correleerden onderling hoog, en dat gold voor de diverse operationalisering van die antecedenten. De andere variabelen die een sterke bivariate correlatie hadden met vertrouwen, correleerden ook hoog met zowel beeldvorming als responsiviteit. Alle onderzochte variabelen die matig of sterk met vertrouwen samenhangen, correleerden onderling significant en in de meeste gevallen behoorlijk sterk. Beeldvorming en responsiviteit hadden veel gemeenschappelijke antecedenten. Dat biedt een logische verklaring voor het feit dat beide zo hoog onderling correleerden.

## Metten van vertrouwen

In de analyses van de 2016-data maakte ik gebruik van twee maten voor vertrouwen in de lokale overheid: een rapportcijfer voor het vertrouwen in de gemeente, en een schaal voor vertrouwen. Met een rapportcijfer stuur je de respondent niet door zelf een invulling aan vertrouwen te geven, het oordeel is gebaseerd op wat de burger onder vertrouwen verstaat. Tevens voorkom je het *common method*-effect dat optreedt als zowel de afhankelijke als onafhankelijke variabelen uit likertschalen

bestaan. De correlaties en verklaarde variantie zijn dan te hoog. Een ander nadeel van het gebruik van een schaal is, dat je antecedenten van vertrouwen opneemt in de meting van vertrouwen, wat leidt tot hogere correlaties tussen vertrouwen en de antecedenten. Natuurlijk kunnen ook aan het gebruik van meting met één vraag nadelen kleven, bijvoorbeeld onzekerheid over de betrouwbaarheid van die vraag. De literatuur over dit onderwerp toont evenwel aan dat het gebruik van een enkele vraag onder bepaalde condities is toegestaan (zie hoofdstuk 4).

Het rapportcijfer voor vertrouwen en de vertrouwensschaal bleken ieder met dezelfde antecedenten (meestal schalen) te correleren, maar de correlaties tussen de schaal en de antecedenten waren consequent iets hoger dan die tussen het rapportcijfer en de antecedenten. Dat klopt met de verwachting dat er een *common method*-effect optreedt als je twee schalen met elkaar correleert.

Regressieanalyses met respectievelijk het rapportcijfer en de vertrouwensschaal als afhankelijke variabele leverden onderling vergelijkbare resultaten op, in de zin dat steeds responsiviteit en beeldvorming als verreweg de belangrijkste verklarende variabelen naar voren kwamen. Bij de gering maar wel significant bijdragende antecedenten traden wel verschillen op tussen beide methoden.

De resultaten van de correlatie-, factor- en regressieanalyses waren consistent over de vier onderzoeksjaren. Ongeacht de wijze waarop de steekproef tot stand kwam (aselect uit het bevolkingsregister, of zelf aangemeld voor het bewonerspanel) en de operationalisering van de variabelen bleken de uitkomsten van de analyses vergelijkbaar. Deze replicaties geven aan dat de metingen betrouwbaar waren; herhaalde metingen leverden dezelfde resultaten op.

Formatieve modellen zijn in SEM per definitie alleen maar geïdentificeerd te krijgen als er twee effectindicatoren aan worden toegevoegd (Kline, 2016). In mijn onderzoek betekende dit dat ik zowel gebruik van het rapportcijfer als de schaal moest maken. Dit leidde tot buitengewoon hoge percentages verklaarde variantie in vertrouwen (ongeveer 98%). Analyses van dezelfde modellen met data uit 2014 en 2015, waarvoor naast het rapportcijfer andere vertrouwensschalen beschikbaar waren (die niet het probleem van contaminatie met de antecedenten kenden) leverden aanmerkelijk lagere percentages verklaarde variantie op. Of dit uitsluitend is terug te voeren op de andere schalen is niet zonder meer te zeggen, maar waarschijnlijk speelde dat wel een grote rol. Omdat alle analyses voor 2016 in SEM met dezelfde twee effectindicatoren werden gedaan, zijn de resultaten van die analyses onderling goed vergelijkbaar. De resultaten ondersteunen die van de regressieanalyses.

Om de modellen te toetsen maakte ik voor de indicatoren van de antecedenten pakketjes items. Daardoor verbeterden de psychometrische eigenschappen van de indicatoren. Fouten in de meting van de items worden door pakketjes samen te

stellen uitgemiddeld, bij likertitems wordt de schaalverdeling fijnmaziger en de meting benadert beter het intervalniveau. Voorwaarde voor toepassing van deze techniek is dat de items tot één dimensie moeten behoren. Het gebruik van complete schalen heeft dezelfde voordelen als pakketjes, maar als nadeel dat bij SEM-analyses dan de foutcomponenten ontbreken, waardoor er eigenlijk sprake is van padanalyse. Mijn conclusies baseer ik in hoofdzaak op de analyses met pakketjes items als indicatoren (hoofdstuk 8), maar ik heb de analyses ook uitgevoerd met losse items en met schalen (zie Appendix F). In mijn analyses bleek wat betreft de indicatoren dat het gebruik van zowel pakketjes items als schalen leidde tot goed bij de data passende modellen. Bij het gebruik van losse items was dat niet het geval. Dit ondersteunt de verwachting vooraf dat pakketjes en schalen psychometrische voordelen hebben, wat tot uiting komt in beter passende modellen.

Het antwoord op de vierde subvraag, *Wat is een goede manier om vertrouwen in de lokale overheid te meten en analyseren?*, luidt samengevat: meten van vertrouwen met een rapportcijfer is te verkiezen boven meten met een samengestelde schaal. Analyse van vertrouwen met SEM is mogelijk, maar vergt aandacht voor de keus van de effectindicatoren. Bij analyse met SEM wordt bij voorkeur gebruik gemaakt van pakketjes items.

## **Toekomstig onderzoek**

Toekomstig onderzoek moet leren of de resultaten van mijn onderzoek voor andere regio's dan de Drechtsteden geldig zijn en met name of de resultaten ook buiten Nederland identiek zijn. Bij de operationalisering van de variabelen is aandacht nodig voor een scherpe afbakening van beeldvorming en het is noodzakelijk alert te zijn op overlap tussen beeldvorming en responsiviteit. Het is te overwegen om, naast het rapportcijfer voor vertrouwen, naar een alternatieve indicator van vertrouwen te zoeken voor toepassing in de SEM-analyses. Om de causaliteit in de relatie tussen de antecedenten en vertrouwen beter vast te stellen en de common source variance verdergaand te verminderen verdient experimenteel vervolgonderzoek de voorkeur.

## **Wetenschappelijke en maatschappelijke opbrengst**

Een belangrijk wetenschappelijk resultaat van het onderzoek is de conclusie dat persoonsgebonden antecedenten geen rol spelen bij het verklaren vertrouwen in de lokale overheid. Slechts twee niet-persoonsgebonden antecedenten verklaren het leeuwendeel van de variantie in dat vertrouwen: responsiviteit (luisteren naar wat inwoners willen en daarnaar handelen) en beeldvorming (de perceptie van de bestuurlijke competentie van de gemeente, voornamelijk berustend op reputatie).

Het model van Mayer et al. (1995) is in aangepaste vorm ook in de context van de lokale overheid toepasbaar: integriteit en vertrouwensgeneigdheid vervallen, competentie is beeldvorming, en bij welwillendheid gaat het om de voice-variant, responsiviteit. Het onderzoek bevestigt de bruikbaarheid van één enkele vertrouwensvraag, namelijk naar het rapportcijfer voor vertrouwen. Bij SEM verdient het gebruik van pakketjes items in plaats van losse items de voorkeur. Het formatieve karakter van vertrouwen maakt de toepassing van SEM als analysetechniek lastig.

Het onderzoek levert praktische aanknopingspunten op voor gemeenten die het vertrouwen van hun inwoners willen vergroten. Als responsiviteit en beeldvorming zo belangrijk zijn als het om vertrouwen in de gemeente gaat, moeten daarop gerichte acties aansluiten bij die twee antecedenten.

Responsiviteit is het luisteren naar wat inwoners willen en daar vervolgens wat mee doen. Dit begint bij heel basale zaken als het beantwoorden van brieven, e-mails, telefoontjes en berichten via sociale media. Om als gemeente responsiever te zijn is het niet persé nodig het hele democratische bestel om te gooien. Binnen de bestaande wettelijke kaders en met het al beschikbare inspraakinstrumentarium kan de gemeente in belangrijke mate tegemoet komen aan de wensen van bewoners.

Inspraak/raadpleging is een belangrijk antecedent van zowel responsiviteit als beeldvorming. Gemeenten zetten dit instrument in het algemeen al veel in, maar zouden kunnen kijken naar de manier waarop, en met name de inwoners beter informeren over de resultaten.

Het beeld dat burgers hebben van hun gemeente speelt een belangrijke rol bij de mate van vertrouwen in de lokale overheid. Het is niet zo eenvoudig om te bepalen waarop het beeld van de gemeente berust. Kijkend naar de schalen die ik als indicator voor beeldvorming heb gebruikt spelen de reputatie en de perceptie van de competentie van de gemeente een belangrijke rol, waarbij het laatste mogelijk ook vooral op reputatie berust, gezien de beperkte directe contacten tussen gemeente(bestuur) en inwoners. Het positief beïnvloeden van de beeldvorming komt neer op het verbeteren van de reputatie en het imago van de gemeente. Interessante instrumenten zijn reputatiemanagement en *public branding*. Voor gemeenten kan het mogelijk gunstig uitpakken wat betreft vertrouwen als de gemeente positieve beleidseffecten meer expliciet uitdraagt als zijnde een resultaat van gemeentelijke inspanningen.



# Summary

## Trust in Local Government

A methodological search for factors that account for citizens' trust in their municipality

## Introduction

In order to accurately gauge their service delivery effectiveness and customer satisfaction, municipalities regularly evaluate the level of trust placed in them by residents. How to increase such trust is less clear. Scientific research into trust in the government does take place, but seldom with the local government as subject. Furthermore, it is not helpful that there is still conceptual vagueness surrounding the concept of trust itself. The importance to municipalities of understanding the factors that lead to citizens placing trust in them, combined with the lack of scientific research on this subject, form the underlying impetus for this study.

## Research questions and approach

My central research question is as follows:

*What determines the level of trust that citizens have in their local government?*

The sub-questions are:

1. *Which non-personal antecedents determine the trust of citizens in local government?*
2. *Are there personal antecedents for trust in local government?*
3. *How do the antecedents of trust in local government relate to one another?*
4. *What is a good method to measure and analyse trust in local government?*

I start my research with a literature review focusing on potential antecedents for trust in local government (Chapters 2 and 3). In addition to a long list of possible antecedents, the literature also provides a number of models for the creation of trust in the (local) government. Then I analyse, in an explorative way, three data sets (dating from 2013, 2014, and 2015) of previous studies on the municipality of Zwijndrecht, Netherlands. In addition, I determine which of the identified potential antecedents of trust in the literature actually influence trust by comparing the results with the theory (Chapters 4 and 5). On that basis, I create a survey for a study conducted in 2016 in the six Drechtsteden municipalities: Alblasserdam, Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht, Papendrecht, Slidrecht, and Zwijndrecht. I use the 2016 survey data to test a number of hypotheses and trust models (Chapters 6 through 10), and the results enable me to answer the research questions (Chapter 11).

## What is trust?

There are many definitions of trust in circulation. Consensus has gradually arisen around two definitions of trust: those of Rousseau et al. (1998) and Mayer et al. (1995). The differences are not that great, and I opt for the definition of Rousseau and colleagues:

*'Trust is a psychological state comprising the intention to accept vulnerability based upon positive expectations of the intentions or behavior of another'*

(Rousseau et al., 1998, p. 395).

Trust models are also quite similar to one another. Here the model of Mayer, Davis, and Schoorman (1995) is dominant (see Figure 2.1). Even models that appear to be different can be converted to the model of Mayer et al.

The central characteristic of the model of Mayer et al. (1995) is that trust is achieved through an assessment of the trustworthiness of the trustee and the propensity to trust of the trustor. The trustworthiness consists of three dimensions: competence (ability), benevolence, and integrity. Taken together, these three dimensions determine whether the trustee is considered trustworthy. Lack of any of the three dimensions can undermine trust. The fact that the three aspects of trustworthiness are not interchangeable has consequences for the way trust is measured: the measurement model, but also the structural model, is formative and not reflective. Other models that can describe trust in the government are those of McKnight and Chervany (2001), Suijkerbuijk (1983), and Abts (2006) – see Figures 2.2, 3.3, and 3.4.

## The results

### General

The potential antecedents of trust in local government selected on the basis of the exploratory analyses and the literature were the starting point for regression analyses using the data from the 2016 survey.

With the report mark (from 1-10) for trust in the municipality as the dependent variable, a regression analysis showed that, just like in the exploratory analyses, responsiveness and image are by far the best predictors for trust. *Responsiveness* is the extent to which the municipality listens to the residents and acts accordingly. *Image* concerns the reputation of the city, specifically in relation to the administrative competence of the council. Partly due to the high *N* (1,588), more antecedents contributed significantly to trust than in the exploratory analyses of the 2013,

2014, and 2015 data sets, but to a considerably lesser extent than responsiveness and image. The total amount of explained variance was 71%. The eight significantly contributing antecedents were: image, responsiveness, the way tax money is spent, negative emotions, public consultation, positive emotions, political cynicism, and transparency. A regression analysis with only responsiveness and image as independent variables explained 68% of the variance in trust in local government, as measured by a report mark.

A hierarchical regression analysis with the trust report mark as dependent variable showed the relative contribution of different groups of antecedents. Purely exogenous antecedents appear to account for 18% of the variance in trust in the municipality. The exogenous antecedents of values and attitudes towards the government added 27% to the aforementioned figure, which means that 45% of the trust in that municipality can be explained on the basis of antecedents that do not relate to the municipality itself. Endogenous variables, excluding responsiveness and image, increased the explained variance by a further 21% to a total of 66%. With responsiveness and image included, the explained variance rose by 5% to 71%. While all antecedents, excluding responsiveness and image, explained 66% of the variance in trust, responsiveness and image on their own, excluding all of the other variables, explained 68%. Therefore, responsiveness and image, together, explained more variance in trust in local government than all other variables combined.

### **Personal antecedents**

Strictly personal factors that are exogenous to government or politics showed no or, at most, a weak relationship with trust in the municipality (as measured by a score of 1–10). This finding applied to age, education, gender, financial situation, happiness, and duration of residence as well as a number of variables related to media use and interest in news: reading newspapers, the number of media channels used when searching for information about the municipality, interest in municipal politics and news in general, and the frequency of reading information about the municipality. The latter is a striking result, because trust is not possible without any knowledge of the object of trust (Lewis & Weigert, 1985b). Given the strong relationship between image and trust in local government, however, the knowledge seems to be based primarily on reputation. Trust propensity had a moderately strong correlation with trust.

Of the personal antecedents that do have some kind of link to government, political orientation (left-right) had no statistically significant relationship with trust, respect for authority had a very weak relationship, and attitude towards the

government a moderate one. Political cynicism (measured differently than in previous years) had a strong negative relationship with trust. The general and positive stereotypes about politicians and civil servants also strongly correlated with trust, as did negative emotions. Institutional trust also had a strong correlation with trust in local government. However, in regression analyses on the 2016 data, the personal antecedents did not contribute significantly or, if significantly (negative and positive emotions and political cynicism), substantially to the explained variance in trust in local government as measured by a report mark.

Four of these antecedents were part of the models tested with Structural Equation Modeling (SEM): propensity to trust, institutional trust, negative emotions, and stereotypes of politicians. In the models, none of these four factors proved to have a significant impact on trust in local government. More generally speaking: it did not seem to matter which antecedents you included in a model in addition to image and responsiveness, it was always only these two factors that had a substantial effect. Antecedents other than image and responsiveness were also interchangeable, as they resulted in almost identical fit indices for various models.

The answer to the research question 'Are there personal antecedents for trust in local government?' is, therefore, cautiously negative: no.

### **Non-personal antecedents**

Most endogenous variables that can (theoretically) be influenced by the municipality had a strong relationship with trust, with a Pearson's  $r$  of .50 or higher. The different categories of performance were an exception. Council-related performance (the way tax money is spent) had a strong association with trust, but other kinds of performance showed a moderate or weak connection. Variables that had strong relationships ( $r \geq .50$ ) with trust in the municipality were: responsiveness, involvement, public consultation, government trust in the citizen, integrity, competence, competence of politicians, image, and the way tax money is spent. Variables with a moderately strong ( $.30 \leq r < .50$ ) relationship to trust were: transparency, road safety, and maintenance of the neighbourhood.

The literature indicates that integrity is important when it comes to trust. The analyses in the explorative and testing parts of my research always showed strong bivariate relationships between integrity and trust in the municipality. Integrity also always correlated strongly with the other antecedents. However, integrity could be omitted in the trust models: the testing of the models but also the regression analyses showed a negligible influence of integrity on trust in local government. A possible explanation is that a competent and responsive municipality must, by definition, also be ethical; in the eyes of residents, a municipality that is not honest

is neither competent nor responsive. Integrity, therefore, is not required as a separate trustworthiness component in trust models for the local government.

The analyses in this dissertation support the findings in the literature that performance influences trust in local government to a very limited extent or not at all. An important conclusion is that only achievements that can be directly linked to the municipal administration contribute significantly to trust, but that the effect is minimal compared to that of responsiveness and image. Apparently, the process aspect of government performance (responsiveness) is considerably more important than performance itself.

More transparency of the municipality means more trust. In the 2016 regression analysis, transparency contributed significantly to the explained variance in trust, but that contribution was the smallest of all significantly contributing variables.

The trust that the local government has in its citizens, as perceived by those citizens, is strongly related to the trust that they have in that government. Those citizens who are satisfied with their representation by the council, and with the visibility of the council, also have more trust in the municipality. However, none of these three factors contributed significantly to explained variance in trust in the regression analyses.

The model analyses in SEM yielded perhaps the most surprising result – namely, that virtually all the models fit the data of 2016 and also with very similar values for the fit indices. Only models with indirect relationships between the antecedents and trust did not fit.

Based on SEM analyses, if several models prove to fit the data, no conclusion can be drawn about which model is the right one. Other considerations, including theoretical ones, must then be decisive. The model that is simplest is thus preferred. The model in which trust in local government depends on responsiveness and image is the simplest and is, therefore, preferred. All other antecedents add little to nothing, as the analyses of the other models showed.

A number of mediation and moderation as well as conditional process analyses, performed with PROCESS (Hayes, 2018) in SPSS, provided additional insight into possible relationships between antecedents and trust. A mediation model, where responsiveness directly and through image determines trust in local government, appears to fit well with the data. The amount of explained variance via both paths is comparable. Alternative models – for example, with image and responsiveness swapped – cannot be excluded on the basis of the data, but are theoretically less likely. Exogenous variables such as trust propensity and institutional trust, which, according to the Mayer et al.'s (1995) trust model, should have a moderating influence, either do not have such an influence or only have a negligible one.

With these results, I can answer the research question ‘Which non-personal antecedents determine the trust of citizens in local government?’: only responsiveness and image do. Accordingly, the main question – ‘What determines the level of trust that citizens have in their local government?’ – is also immediately answered. Again: responsiveness and image are the determining factors.

## Relationship between antecedents

The third sub-question was: ‘How do the antecedents of trust in local government relate to each other?’

The two antecedents that were by far the most important – responsiveness and image – correlated highly with each other, and that applied to the various operationalisations of those antecedents. The other variables that had a strong bivariate correlation with trust also correlated highly with both responsiveness and image. All variables studied that were moderately or strongly associated with trust correlated significantly with each other and, in most cases, this correlation was quite strong. Responsiveness and image had many antecedents in common. This provides a logical explanation for the fact that they correlated so highly with each other.

## Measuring trust

In the analyses of the 2016 data, I used two measures for trust in local government: a report mark for trust in local government and a trust scale. With a report mark, you do not guide the respondent with your own interpretation of trust, as you do with a scale, but the judgement is based on what the citizens understand by trust. This measure also avoids the *common method* effect that occurs when both the dependent and independent variables consist of Likert scales. In that case, the correlations and explained variance are too high. Another disadvantage of using a scale is that you incorporate the antecedents of trust into the measurement of trust, which leads to higher correlations between trust and the antecedents. Of course, measurement with only one question may also have drawbacks – for example, uncertainty about the reliability of that measurement. The literature on this subject shows, however, that the use of a single question is permitted under certain conditions (see Chapter 4).

The correlation analyses showed that the trust report mark and the trust scale correlated with the same antecedents, but that the correlations between the scale and the antecedents were consistently slightly higher than those between the report mark and the antecedents. This is consistent with the expectation that a *common method* effect occurs if you correlate two scales with each other.

Regression analyses with, respectively, the report mark and the trust scale as the dependent variable yielded comparable results in the sense that responsiveness and image were by far the most important explanatory variables.

The results of the correlation, factor, and regression analyses were consistent over the four years covered by the research. Irrespective of how the sample was obtained (drawn at random from the population or consisting of members from an internet panel) or the operationalisation of the variables, the results of the analyses were very similar. This replication indicates that the measurements were reliable; repeated measurements yielded the same results.

Formative models can only be identified in SEM by adding two effect indicators (Kline, 2016). In my research, this meant that I had to use both the report mark and the trust scale as an effect indicator. This led to exceptionally high percentages of explained variance in trust (about 98%). Analyses of the same models with data from 2014 and 2015, for which other trust scales were available (which did not have the problem of contamination with the antecedents) in addition to the report mark, yielded considerably lower percentages of explained variance. Whether this can only be traced back to the difference in scales is not easy to determine, but this aspect probably played a major role. All analyses for 2016 in SEM were made with the same two effect indicators; therefore, the results of these analyses were comparable between themselves and support those of the regression analyses.

To test the trust models, I constructed packets of items for the indicators of the antecedents. This improved the psychometric properties of the indicators. Errors in the measurement of the items are averaged out by creating packets, the Likert items get a finer scale, and the measurement better approximates the interval level. A precondition for applying this technique is that the items must belong to one dimension. The use of complete scales has the same advantages as packages, but the disadvantage is that the indicators in the SEM analyses lack the error components; thus, the model analysis is actually a path analysis. My conclusions are based mainly on the analyses with packets of items as indicators (Chapter 8), but I also carried out the analyses with separate items and with scales (see Appendix F). In my analyses, the use of both packets of items and scales led to models that fit well with the data. This was not the case with the use of individual items. This result supports the expectation that packets and scales would have psychometric benefits, which is reflected in better fitting models.

The answer to the fourth sub-question – ‘What is a good method to measure and analyse trust in local government?’ – is: measuring trust with a report score is preferable to measuring with a composite scale. Analysing trust with SEM is possible, but requires attention to the choice of effect indicators. For analysis with SEM, packets of items should preferably be used.

## **Future research**

Future research must show whether the results of my research are valid for regions other than the Drechtsteden and, in particular, whether the results are identical outside the Netherlands. When operationalising the variables, attention must be paid to a clear definition of image, and it is necessary to be alert to overlap between image and responsiveness. In addition to the trust report mark, it would be useful to identify an alternative trust indicator for use in SEM analyses. In order to better establish the causality in the relationship between antecedents and trust and to further reduce the common source variance, experimental follow-up research is preferable.

## **Scientific and social return**

An important scientific result of the research is the conclusion that personal antecedents play no role in explaining trust in local government. Only two non-personal antecedents explain most of the variance in that trust: responsiveness (listening to what residents want and acting accordingly) and image (the perception of the administrative competence of the municipality, mainly based on reputation). The model of Mayer et al. (1995) is, in an adapted form, applicable in the context of the local government: integrity and propensity to trust are removed, image replaces competence, and benevolence is about the voice variant, responsiveness. The research confirms the usability of a single trust question – namely, the report mark for trust. When applying SEM, the use of packets of items instead of individual items is to be preferred. The formative nature of trust makes it problematic to apply SEM as an analysis technique in trust research.

This research provides practical starting points for municipalities that want to increase the trust of their residents. If, as shown by this research, responsiveness and image are so important when it comes to trust in the municipality, actions to improve trust must tie in with those two antecedents.

Responsiveness means listening to what residents want and then taking action accordingly. Such action starts with very basic issues such as answering letters, emails, phone calls, and messages on social media. To be more responsive as a municipality, it is not necessarily required that the entire democratic system be altered. Within the existing legal frameworks and with the already available participation instruments, the municipality can largely fulfil the wishes of residents.

Public consultation is an important antecedent of both responsiveness and image. In general, municipalities use this tool extensively, but they could evaluate the effectiveness of the way in which they utilise consultation and, in particular, inform residents better about the results.



### *Summary*

The image citizens have of their municipality plays an important role in their degree of trust in local government. However, it is not easy to determine what this image is based on. Looking at the scales that I have used as an indicator for image, the reputation and perception of the competence of the municipality play an important role. Perception of confidence is possibly also mainly based on reputation, given the limited direct contact between the municipality (administration) and residents. Positive influence on its image is dependent on the municipality improving its reputation. Interesting instruments in this regard are reputation management and public branding. Accordingly, it may be beneficial for municipalities to create more publicity around the positive results of municipal efforts.

## Nawoord

Het kan raar lopen met ambities. Toen ik in 1983 afstudeerde in de Sociale Wetenschappen, gespecialiseerd in methodenleer en statistiek, was het door de zware economische crisis als net afgestudeerde nagenoeg onmogelijk om aan een universiteit met onderzoek aan de slag te gaan. Ik kwam bij een gemeente terecht (Heerenveen), in eerste instantie tijdelijk, voor een beleidsproject. Maar het werk daar bleek veel leuker dan gedacht, en ik bleef. De ambitie om te promoveren verdween meer en meer op de achtergrond en verdween uiteindelijk geheel uit beeld. Totdat ik, ruim dertig jaar later en inmiddels werkzaam bij de gemeente Zwijndrecht, geïntrigeerd raakte door het verschijnsel dat het vertrouwen van de inwoners daar in de gemeente lager was dan in de omringende gemeenten. Daar leek geen directe aanleiding voor te bestaan. Een collega die bezig was met een avondstudie bestuurskunde, Linda de Heer, pikte mijn verwondering op en besloot haar afstudeerscriptie aan vertrouwen in de gemeente te wijden. Zij zette een mooi onderzoek op, maar omdat zij de statistische achtergrond voor het doen van de analyses miste, deed ik die voor haar. Al doende bleek dat ik veel sneller dan gedacht de wat weggezakte statistiekennis weer kon opfrissen, en de inmiddels latente fascinatie voor wetenschappelijk onderzoek laaide weer op. Het een leidt tot het ander: ik ging in gesprek met de begeleider van Linda, professor Jurian Edelenbos, die bereid bleek mijn begeleider te worden voor een promotieonderzoek. Het onderwerp was hetzelfde als dat van Linda, maar kon in het kader van een promotie veel verder worden uitgediept dan in het bestek van een scriptie mogelijk was geweest. En zo kon ik opeens een ambitie waarvan ik amper meer wist dat ik die had, waarmaken. Die kans greep ik met beide handen aan.

Deze aanloop is nodig om duidelijk te maken dat zonder Linda de Heer dit onderzoek er niet was geweest. Zij liet met haar scriptie de potentie zien voor wetenschappelijk onderzoek naar specifiek vertrouwen in gemeenten. Door haar dook ik in de studieboeken om mijn statistische kennis op te frissen, zij liet mijn onderzoeksambitie herleven, en bracht me ook nog eens in contact met geweldige begeleiders. De vele gesprekken die we, zeker in het beginstadium, hadden over vertrouwen van inwoners in hun gemeente stimuleerden om steeds dieper te graven en harder na te denken. Linda, mijn dank is groter dan groot!

Over begeleiders gesproken: dat waren Jurian Edelenbos en Ingmar van Meerk, respectievelijk promotor en copromotor. Zij waren vanaf het begin enthousiast over mijn onderzoek en bleven dat onverminderd, ook op het moment tegen het eind dat ik (voor het eerst) zelf de moed even liet zakken. Het liefst zoek ik bij alles wat ik doe zoveel mogelijk zelf uit, en zij lieten mij daar in het hele traject de ruimte

voor. Maar als ik een klankbord nodig had, waren ze er. Zij hebben getweeën ervoor gezorgd dat de focus aanwezig bleef, dat ik nog eens goed nadacht over sommige misschien niet direct voor de hand liggende keuzes die ik in het onderzoek maakte, en steunden mij ook bij de ingezette koers. Jurian en Ingmar, dank!

De leden van de promotiecommissie, Erik-Hans Klijn, Bas Denters en Steven Van de Walle, verdienen mijn dank voor hun constructieve commentaren, die de toegankelijkheid en bondigheid van het eindresultaat zeer ten goede zijn gekomen.

Zonder de vele anonieme inwoners van Zwijndrecht en de andere Drechtstedengemeenten die geheel belangeloos lange vragenlijsten invulden, waren er geen analyses mogelijk geweest. Mijn dank voor de medewerking! De vragenlijsten werden uitgezet en de antwoorden omgezet in analyseerbare SPSS-bestanden door de medewerkers van het Onderzoekcentrum Drechtsteden (OCD). Ingrid Soffers en Jan Schalk: dank voor jullie belangstelling voor het onderzoek, de beschikbaarstelling van de databestanden van de monitoren Communicatie & Bestuur, het becommentariëren van mijn vragenlijst en het uitzetten daarvan onder de bewonerspanels van de zes Drechtstedengemeenten. Ik hoop dat ik met de resultaten van mijn onderzoek omgekeerd kan bijdragen aan de monitoring door het OCD van het vertrouwen van de inwoners van de Drechtsteden in hun gemeenten.

Het onderzoek kwam voort uit mijn werk, maar was een activiteit die ik in mijn eigen tijd, als hobby, uitvoerde. Dat neemt niet weg dat er veel belangstelling voor was van collega's en bestuurders. Als ik namen ga noemen, doe ik onvermijdelijk veel mensen tekort. Toch ga ik er twee noemen die in het bijzonder betrokkenheid toonden:

- De burgemeester van Zwijndrecht ten tijde van het onderzoek, met een grote interesse in de resultaten ervan, was Dominic Schrijer. Hij maakte het vergroten van het vertrouwen van de inwoners in de gemeente Zwijndrecht tot speerpunt van zijn beleid. En met succes, want Zwijndrecht was bij zijn vertrek begin 2019 niet langer de Drechtstedengemeente met het laagste vertrouwen. Dominic zag altijd meteen mogelijkheden om de uitkomsten van het onderzoek te gebruiken voor concrete acties en het is spijtig dat hij het eindresultaat niet meer zelf in de strijd kan gooien. Dominic, dank voor je belangstelling en voor dat je me ook de praktische bruikbaarheid van dit toch wat academische onderzoek liet zien.
- Helaas ook vertrokken inmiddels is de griffier van de raad van Zwijndrecht, Noor Kanters. Zij was altijd benieuwd naar hoe het stond met het onderzoek en we hebben er menig lang gesprek over gevoerd: speculerend over wat het nou is dat vertrouwen in de gemeente bepaalt, en anekdotes uitwisselend over hoe herkenbaar de resultaten zijn voor wie dagelijks met bestuur en ambtenaren te maken heeft. Dank, Noor, voor je nieuwsgierigheid en de stimulerende gesprekken. Ze waren steeds een motivering om zo snel mogelijk verder te speuren.

De belangstelling van vele collega's van mijn eigen afdeling, de Staf, maar ook elders uit de organisatie (in het bijzonder de Griffie) én de regiogemeenten deed me goed: bedankt allen! En voor mijn familie geldt hetzelfde: ook dank, en speciaal voor mijn zus Anneke, die samen met Linda bereid was paranimf te zijn.

Tot het laatst bewaard heb ik de dank voor het thuisfront: mijn fantastische lieve echtgenote, Leny. Zij liet mij zonder mopperen voortdurend vertrekken naar mijn werkkamer, waar ik talloze uren in afzondering aan het onderzoeken was. Met royale koffievoorziening hield Leny me bij de les. En ze was steeds bereid om mijn eindeloze bespiegelingen over de merkwaardige wereld van vertrouwen aan te horen, met oprechte belangstelling en zonder ongeduld. Wie mijn oeverloze uitweidingen kent, weet hoe knap dat is. Leny, dank, en nu hebben we weer tijd om samen van alles te ondernemen! Van dat laatste profiteert ook Douwe, onze hond. Hij was de inspiratie voor mijn laatste stelling. En onderschat niet de waarde van de goede ideeën die je tijdens het uitlaten van de hond krijgt. Dus Douwe, ook bedankt !

# Curriculum Vitae

Geboren op 28 oktober 1958 te Nijland, gemeente Wymbritseradeel, Friesland.

## Opleiding

- VWO (*Atheneum b*) (RSG Heerenveen), 1971-1977.
- *Sociale Wetenschappen betreffende Welzijnsvraagstukken* (Rijksuniversiteit Groningen), 1978-1983. Hoofdvak: Psychologie; tweede hoofdvak: Methoden-leer en Statistiek; verzwaaard bijvak: Sociologie.
- *Hogere Bestuursdienstopleiding (HBDO)* (Bestuursacademie Noord-Nederland), 1989-1993. Specialisatie: Algemene en Juridische Zaken.

## Cursussen

Een selectie van zakelijk en privé gevolgde cursussen: Programmeren met Pascal en andere cursussen voor computergebruik; Kwaliteitszorg; Timemanagement; Integriteit/dilemmatraining; Webrichtlijnen, Engels voor gevorderden (in Londen); Basiscursus Recht en Inleiding Staatsrecht (Open Universiteit); SPSS voor gevorderden (Rijksuniversiteit Groningen); Beleidscoördinatie (Bestuursacademie).

## Proefschrift

*Vertrouwen in de lokale overheid; Een methodologische zoektocht naar factoren die het vertrouwen in de gemeente verklaren.* Erasmus Universiteit Rotterdam, 2019.

## Werk

- *Assistent-accountant Dijker & Doornbos, kantoor Leeuwarden (1977-1978)*
- *Beleidsmedewerker verkeer gemeente Heerenveen (1984-1992);* verkeersveiligheidsbeleid; juridisch-administratieve verkeerszaken.
- *Beleidsmedewerker concernbeleid gemeente Heerenveen (1992-mei 1998);* in eerste instantie voornamelijk ondersteuning concernbrede projecten (secretaris van diverse projectgroepen); beleidsadvisering bestuurlijke vernieuwing en intergemeentelijke samenwerking (waaronder stedenbanden); coördinatie en eindredactie van de Voorjaarsnota; secretaris van het Managementteam; vervolgens in hoofdzaak coördinatie van en advisering over onderzoek en statistiek en uitvoering van onderzoek, aangevuld met beleidsadvisering over bestuurlijke vernieuwing en intergemeentelijke samenwerking.
- *Senior-adviseur algemene strategische projecten gemeente Zwijndrecht (juni 1998-augustus 2000);* beleidsadvisering bestuurlijke vernieuwing; advisering concernstrategie (toekomstvisie Zwijndrecht, beleidsadvisering en -coördinatie voorjaarsnota, begroting en rekening); kwaliteitscoördinator; secretaris van de raadscommissie Algemene Zaken en Middelen.

- *Senior stafmedewerker van de gemeentesecretaris gemeente Zoetermeer (augustus 2000-oktober 2001); opzetten concernstaf; secretaris concern-management-team; projectleider concernprojecten; bestuurlijke vernieuwing.*
- *Senior-adviseur algemene strategische projecten en beleidsontwikkelaar A gemeente Zwijndrecht (november 2001-heden); tevens plaatsvervangend afdelingshoofd Staf; ambtelijke coördinatie samenvoeging gemeenten Zwijndrecht en Heerjansdam; kwaliteitscoördinator; projectleider website; advisering bestuurlijke vernieuwing; ambtelijke begeleiding collegevorming na meerdere verkiezingen en (mede)auteur meerdere college- en raadsprogramma's; coördinatie planning en controlproducten als programmabegroting, tevens samensteller en eindredacteur; ontwikkeling risicomanagement; deelname aan diverse projectgroepen (onder meer toekomstvisie); coördinator ICT; coördinator informatieveiligheid; ENSIA-coördinator; privacycoördinator; onderzoekscoördinator; ontwikkeling datagestueerd beleid.*

### **Hobby's**

Jannes bezoekt in zijn vrije tijd graag klassieke concerten, heeft tien jaar in een Toonkunstkoor gezongen en in het bestuur daarvan gezeten, leest en reist graag, en stak sinds eind 2014 veel tijd in een promotieonderzoek naar vertrouwen.









